

PRODUKTIFITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN
FRONT OFFICE (KANTOR DEPAN)
DI HOTEL RATNA JEMBER

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

Ditajukan 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

Asal : Hadiah

~~Pembelian~~

Terima : Tgl. 22 MAY 2003

No. Induk

SRS

Klass

647.94

RUS

70

C.1

Oleh

Rusdianto

NIM : 990903102189

Dosen Pembimbing

Drs SUGENG ISWONO Mel.

NIP 131 415 664

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

2003

Motto

♣ SEDERHANA DALAM SIKAP, KAYA DALAM KARYA ♣

♣ BEKERJALAH KAMU SEAKAN KAMU AKAN HIDUP
SELAMANYA dan BERIBADAHLAH KAMU SEAKAN KAMU
AKAN MATI BESOK ♣
(AL-HADITS)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, karena dengan rahmat-Nya lah akhirnya penulisan laporan kuliah kerja ini dapat terselesaikan dengan baik

Laporan kuliah kerja ini kupersembahkan kepada orang – orang yang aku cintai dan juga kepada semua orang yang telah berjasa di dalam penyusunan laporan kuliah kerja, diantaranya yaitu :

- Ibu dan bapakku yang aku cintai dan aku sayangi.
- Kakekku (Alm) dan Nenekku yang selalu kusayangi.
- Kakakku yang pemurah; teteh Farid & Endang.
- Adikku yang baik : Erwin & Yuni.
- Seseorang yang dekat dihati dan selalu memberiku spirit.
- Om Fudz yang minjami aku komputer.
- Dan saudaraku semua yang aku cintai.

Terima kasih atas perhatian dan dorongan , semangat serta dukungan yang telah di berikan terhadap saya, sehingga saya bisa menyelesaikan laporan kuliah kerja ini sekaligus bisa menyelesaikan kuliah saya di DIII – Pariwisata FISIP – Universitas Jember ini.

I love you all, now and forever

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

PERSETUJUAN

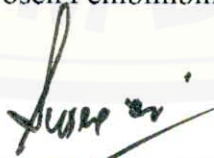
Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Jember

Nama : RUSDIANTO
NIM : 990903102189
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

**PRODUKTIFITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN
FRONT OFFICE (KANTOR DEPAN)
DI HOTEL RATNA JEMBER**

Jember, 15 November 2002

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Drs. SUGENG ISWONO,MSi
NIP : 131 415 664

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM 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.

Nama : RUSDIANTO
NIM : 990903102189
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

**PRODUKTIFITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN
FRONT OFFICE (KANTOR DEPAN)
DI HOTEL RATNA JEMBER**

Hari : Jum'at
Tanggal : 22 November 2002
Jam : 14.30
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji

- | | | |
|--------------------------------|----------------|----------|
| 1. Sirajudin. S.St, S.Par. | (Ketua) | 1) |
| NID : 9911276 | | |
| 2. Bp. Drs. Sugeng Iswono. Msi | (Sekretaris) | 2) |
| NIP : 131 415 664 | | |
| 3. Bp. Drs. I Ketut Mastika | (Anggota) | 3) |
| NIP : 131865 701 | | |

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 yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Kuliah Kerja yang berjudul “ Produktifitas Kerja Karyawan Bagian *Front Office* (Kantor Depan) di Hotel Ratna Jember. meskipun membutuhkan waktu yang cukup lama namun akhirnya tugas ini dapat terselesaikan juga.

Sesuai dengan motto penulis yaitu : “ Sederhana dalam sikap kaya dalam karya “ adalah motto yang menjadi pegangan dalam kehidupan sehari – hari serta dalam pembuatan laporan ini.

Seiring dengan selesainya penulisan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini , maka penulis menyampaikan rasa terima kasih terutama kepada :

1. Bpk. Drs. H Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bpk. Ardiyanto, MSi. Selaku ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bpk. Drs.Rudy Eko Pramono, MSi. Selaku ketua program studi D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bpk. Drs. I Ketut Mastika selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan selama studi di FISIP Universitas Jember.
5. Bpk.Drs.Sugeng Iswono,MSi.selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing dalam penyelesaian penulisan laporan kuliah kerja ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar D III Pariwisata Universitas Jember.
7. Manager Hotel Ratna yang telah banyak membantu selama kegiatan kuliah kerja.
8. Sahabat- sahabatku angkatan 99 di D III Priwisata Universitas Jember

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Kuliah Kerja yang berjudul “ Produktifitas Kerja Karyawan Bagian *Front Office* (Kantor Depan) di Hotel Ratna Jember. meskipun membutuhkan waktu yang cukup lama namun akhirnya tugas ini dapat terselesaikan juga.

Sesuai dengan motto penulis yaitu : “ Sederhana dalam sikap kaya dalam karya “ adalah motto yang menjadi pegangan dalam kehidupan sehari – hari serta dalam pembuatan laporan ini.

Seiring dengan selesainya penulisan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini , maka penulis menyampaikan rasa terima kasih terutama kepada :

1. Bpk. Drs. H Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bpk. Ardiyanto, MSi. Selaku ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bpk. Drs.Rudy Eko Pramono, MSi. Selaku ketua program studi D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bpk. Drs. I Ketut Mastika selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan selama studi di FISIP Universitas Jember.
5. Bpk.Drs.Sugeng Iswono,MSi.selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing dalam penyelesaian penulisan laporan kuliah kerja ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar D III Pariwisata Universitas Jember.
7. Manager Hotel Ratna yang telah banyak membantu selama kegiatan kuliah kerja.
8. Sahabat- sahabatku angkatan 99 di D III Priwisata Universitas Jember

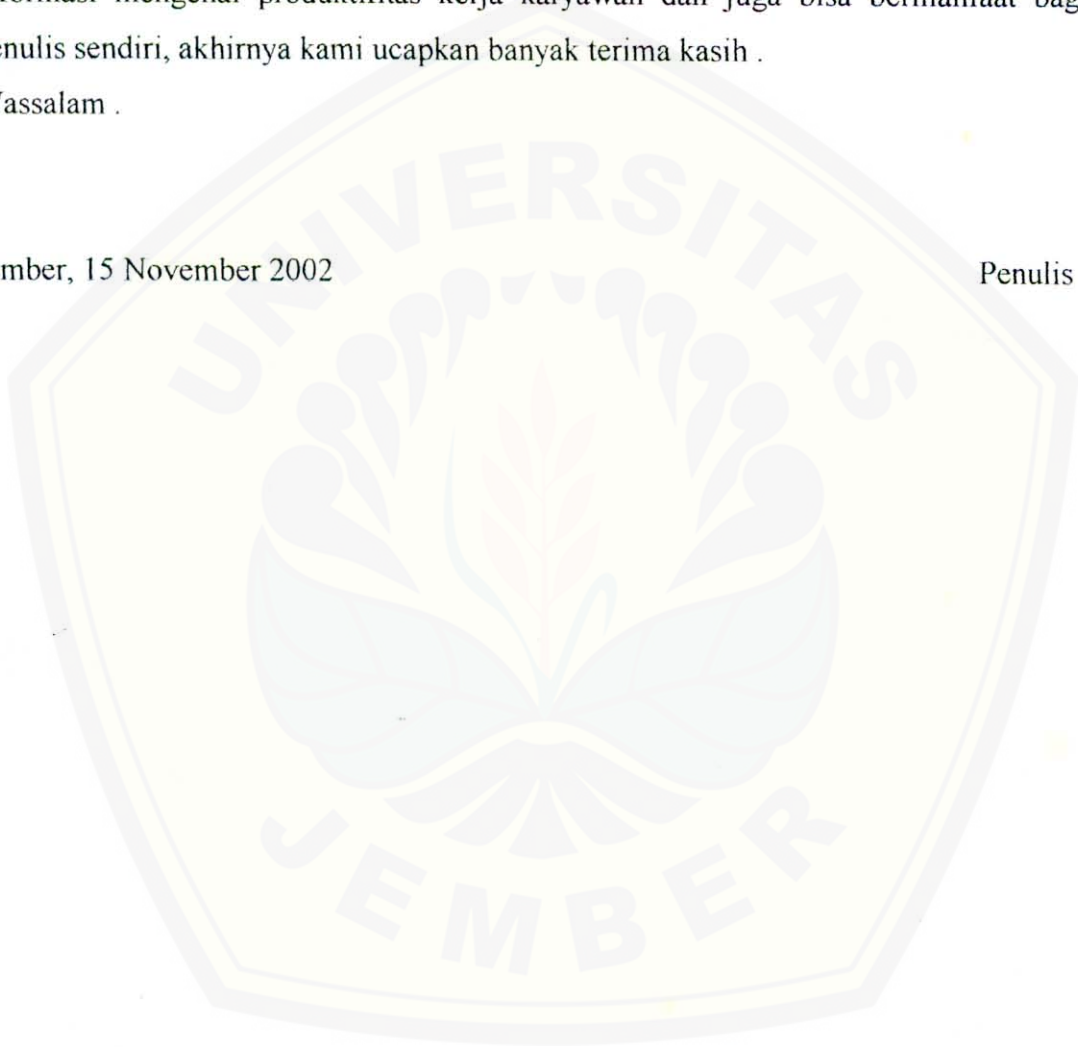
Dalam penyusunan laporan ini penulis masih sangat mengharapkan segala saran dan kritik dari para pembaca sekalian untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat memberi manfaat kepada para pembaca sekalian, bagi fakultas dan juga bagi almamater Universitas Jember yang membutuhkan informasi mengenai produktifitas kerja karyawan dan juga bisa bermanfaat bagi penulis sendiri, akhirnya kami ucapkan banyak terima kasih .

Wassalam .

Jember, 15 November 2002

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KERJA.....	5
2.1 Gambaran Umum Hotel Ratna – Jember	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel	7
2.1.3 Sejarah Hotel Ratna	9
2.1.4 Lokasi Hotel Ratna	10
2.1.5 Fasilitas Hotel Ratna	10
2.2 Visi dan Misi Hotel Ratna	11
2.2.1 Visi Hotel Ratna.....	11
2.2.2 Misi Hotel Ratna	12
2.3 Struktur dan Uraian Tugas di Hotel Ratna.....	12
2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Ratna	12
2.3.2 Job Dicriptions	14

III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA.....	18
3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	18
3.1.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja di Departemen <i>Front Office</i>	18
3.1.2 Pembagian Jam Kerja.....	22
3.2 Gambaran Produktifitas Kerja Karyawan Bagian <i>Front Office</i> di Hotel Ratna	23
3.3 Analisis S W O T	24
3.4 Implikasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	29
3.4.1 Hubungan Kerja Sama Antar Departemen	29
3.4.2 Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Perusahaan	30
IV. PENUTUP	33

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

I.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah sebuah dunia yang global, setiap orang berhak melakukan pariwisata dimana saja dan kapan saja tanpa ada yang memaksa ataupun melarangnya, hal ini sesuai dengan pengertian pariwisata, dimana pariwisata dapat diartikan sebagai “ suatu kegiatan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan mencari kesenangan “. Dalam melakukan kegiatan pariwisata , seseorang haruslah memikirkan terlebih dahulu segala apa yang diperlukan selama berpariwisata , seperti : Kemana akan pergi, dengan apa akan pergi, dimana dia akan tinggal, apa yang akan dilakukan dan berapa biaya yang diperlukan untuk semua kegiatan pariwisata.

Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, semua orang tentu akan berprinsip bahwa biaya yang akan dikeluarkan bisa serendah – rendahnya tetapi kualitas pelayanan yang di peroleh tetap baik dan memuaskan. Mengenai tempat tinggal seseorang selama melakukan kegiatan pariwisata , tentu akan memilih suatu tempat tinggal yang tenang, bersih, strategis dan harga yang terjangkau. Untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal sementara bagi para wisatawan tersebut, keberadaan hotel tentu sangat dibutuhkan sekali , karena mereka yang melakukan kegiatan pariwisata tentu merasa lelah setelah menempuh perjalanan yang cukup jauh dari rumah sampai ketempat tujuan. Karena itu hotel yang dibutuhkan oleh para wisatawan adalah hotel yang nyaman, tenang, bersih, serta pelayanan yang memuaskan..

Hotel yang nyaman, tenang, bersih dan pelayanan yang bagus tidaklah harus hotel berbintang , karena hotel kelas melatipun bisa jadi alternatif tempat tinggal sementara yang nyaman, tenang, bersih , pelayanan yang baik serta dengan harga yang jauh lebih terjangkau dari pada hotel berbintang, Namun saat ini tidak semua hotel Melati bisa memberi fasilitas dan pelayanan yang bagus dan memuaskan kepada para tamunya,hal ini disebabkan karena beberapa faktor , diantaranya tingkat produktifitas kerja dan kualitas sumber daya manusia dari karyawan hotel tersebut .

Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang mempunyai tugas dan kegiatan yang berbeda – beda, yaitu antara lain : *Front Office Department*, *House Keeping Department*, *Food and Beverage department*, yang semuanya mempunyai divisi – divisi yang lebih kecil lagi dibawahnya.

Front office Department (Departemen kantor depan) adalah sebuah departemen yang ada pada sebuah hotel, keberadaan departemen ini sangat penting artinya bagi sebuah hotel, karena hampir semua kegiatan tamu hotel berawal dan berpusat disini, selain itu departemen ini juga langsung berhubungan dengan para tamu hotel, oleh karena itu produktifitas kerja karyawan di departemen *front office* ini di tuntutan benar – benar semaksimal mungkin serta dapat memuaskan para tamu hotel untuk memberikan kesan yang baik.

Produktifitas kerja adalah kemampuan tenaga kerja di dalam menghasilkan barang atau jasa persatuan waktu (Bambang Kusriyanto 1991:6), kaitan dengan pruktifitas kerja karyawan bagian *front office* adalah “kemampuan tenaga kerja bagian *front office* di dalam memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya dan dalam waktu yang sesingkat – singkatnya kepada setiap tamu yang datang”. Produktifitas kerja para karyawan di hotel – hotel Melati cenderung dan sangat rendah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada para tamu hotel, akibatnya banyak para tamu protes karena merasa tidak puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan , dan jika hal ini dibiarkan terus – menerus maka lambat laun hotel akan kehilangan pelanggan dan lebih parah lagi hotel bisa gulung tikar karena jika tidak punya pelanggan, hotel masih harus mengeluarkan biaya perawatan hotel yang cukup besar oleh karena itu hal ini perlu dipahami betul oleh seluruh karyawan hotel khususnya di bagian *front office* agar mereka terus meningkatkan produktifitas kerja mereka setiap harinya.

Oleh karena begitu pentingnya produktifitas kerja karyawan bagian *Front office* di dalam membangun citra hotel ini menjadi perhatian menarik bagi penulis, maka penulis mengambil tema :

“ Produktifitas Kerja Karyawan Bagian *Front Office* (Kantor Depan) di Hotel Ratna Jember” , sebagai tema penulisan laporan hasil kuliah kerja karena produktifitas kerja karyawan khususnya bagian *front office* yang baik akan dapat mewujudkan citra yang baik pula melalui bentuk pelayanan yang diberikan kepada para tamu sehingga setiap tamu yang datang merasa puas dari pelayanan yang telah di berikan oleh bagian *front office* dan jika karyawan bagian *front office* ini memberikan pelayanan yang jelek karena produktifitasnya rendah maka akan berdampak pada citra perusahaan yang juga akan menjadi jelek, oleh karena itulah diharapkan nantinya hasil penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun bagi para praktisi hotel baik itu hotel melati maupun hotel berbintang di dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan yang pada akhirnya nanti akan dapat membuat hotel menjadi berkembang lebih maju karena citra yang baik dari hotel itu sendiri.

1.2 Tujuan dan Manfaat kuliah kerja

Kuliah kerja merupakan mata kuliah terakhir sebelum ujian akhir yang wajib di lakukan oleh semua mahasiswa yang telah menempuh mata kuliah minimum 100 SKS untuk jenjang program Diploma, kuliah kerja ini juga merupakan kegiatan kerja yang diharapkan dapat mempraktekkan semua teori yang telah di dapat pada dunia kerja yang sesungguhnya, diadakannya kuliah kerja ini mempunyai tujuan dan manfaat baik bagi mahasiswa, instansi tempat kuliah kerja dan fakultas.

1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja

- a. Ingin memperoleh pengalaman praktek kerja bagian *front office*.
- b. Ingin melakukan kegiatan praktek kerja bagian *front office*.
- c. Ingin mengetahui produktifitas kerja karyawan bagian *front office* di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu yang datang.

1.2.2 Manfaat Kuliah Kerja

- a. Dapat memperoleh pengalaman praktek kerja bagian *front office* pada hotel Ratna Jember
- b. Dapat melakukan kegiatan praktek kerja bagian *front office* pada hotel Ratna.
- c. Mengetahui produktifitas kerja karyawan bagian *front office* di dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang datang.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KERJA

2.1 Gambaran Umum Hotel Ratna - Jember

2.1.1 Pengertian Hotel

Ada beberapa pengertian tentang hotel, namun berdasarkan surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.304/MPPT-86 (7 Juni 1986) telah memberikan batasan tentang hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Pada tahun 1987 surat keputusan tersebut mengalami sedikit revisi yang tercetus dalam surat keputusan : KM 34/ HK 103/ MPPT-87, sebagai berikut :

akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

Berdasarkan surat keputusan diatas, Sulastiono (1997:7) memberi definisi tentang akomodasi sebagai berikut : “ Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan minum serta jasa – jasa lainnya.

Selain hotel masih ada jenis – jenis akomodasi lainnya, menurut Agustinus Darsono, jenis – jenis akomodasi yang lain tersebut yaitu :

a. Motel

Adalah suatu tempat penginapan bagi orang – orang yang melakukan perjalanan darat biasanya dengan mobil, motel ini biasanya didirikan diantara dua kota atau perbatasan dua daerah. Untuk bangunannya biasanya terdiri atas dua lantai, lantai atas untuk bermalam para tamu sedangkan lantai bawah untuk garasi mobil tamu.

b. *Homestay*

Adalah suatu jenis akomodasi yang berasal dari rumah – rumah rakyat yang telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga memenuhi syarat kesehatan dan dapat disewakan kepada para wisatawan yang membutuhkan penginapan selain hotel.

c. *Hotel Melati*

Merupakan usaha perseorangan dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan rumah dengan menyediakan penginapan serta fasilitas lainnya seperti makan dan minum bagi setiap orang yang datang beristirahat sementara waktu. Hotel melati dulu bernama *Losmen* , berdasarkan SK Menparpostel KM 70/MP.304/MPPT.89 (Pasal 22) tentang pergantian istilah losmen menjadi hotel melati. Hotel melati biasanya dilambangkan dengan bunga melati yang dibagi dengan melati tingkat 1, melati 2 dan melati 3.

d. *Hostel*

Adalah sejenis akomodasi yang terdiri dari empat kamar atau lebih yang dipergunakan oleh siswa atau pelajar.

e. *Pondok Remaja (Youth Hostel)*

Merupakan tempat penginapan yang tidak untuk tujuan bisnis yang digunakan pemuda dan terdiri dari dua kamar atau lebih.

f. *Marine Hotel*

Merupakan kapal laut yang diubah fungsinya menjadi penginapan terapung dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang.

g. *Perkemahan*

Merupakan tempat penginapan yang tidak bertujuan bisnis dengan menggunakan tenda dan biasanya di tempat terbuka.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan pengelompokan hotel kedalam beberapa kelas atau tingkatan berdasarkan fasilitas yang dimiliki oleh hotel, dengan klasifikasi tersebut akan memudahkan para calon tamu yang ingin mendapatkan informasi tentang fasilitas – fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Tingkatan sebuah hotel dibedakan atas tanda bintang (*), selain itu terdapat satu tingkatan hotel sebelum di bedakan atas tanda bintang yaitu hotel Melati dengan pengertian adalah suatu perorangan dengan menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memproleh jasa pelayanan penginapan. Semakin bagus fasilitas dan pelayanan yang diberikan maka tingkatan suatu hotel juga semakin baik dan berbintang.

1. Tingkatan hotel berdasarkan bintang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Hotel Berbintang satu (*), dengan syarat fasilitas antara lain :
 1. Kamar standart minimal 15 kamar
 2. Kamar mandi di dalam
 3. Luas kamar minimal 20 meter persegi
- b. Hotel berbintang dua (**), dengan syarat fasilitas antara lain :
 1. Kamar standart minimal 20 kamar
 2. Kamar suite minimal 1 kamar
 3. Kamar mandi di dalam
 4. Luas kamar suite minimal 44 meter persegi
 5. Luas kamar standart minimal 22 meter persegi
- c. Hotel berbintang tiga (***), dengan syarat fasilitas antara lain :
 1. Kamar standart minimal 50 kamar
 2. Kamar suite minimal 2 kamar
 3. Kamar mandi di dalam
 4. Luas kamar suite minimal 48 meter persegi
 5. Luas kamar standart minimal 24 meter persegi

- d. Hotel berbintang empat (****), dengan syarat fasilitas antara lain :
1. Kamar standart minimal 50 kamar
 2. Kamar suite minimal 3 kamar
 3. Kamar mandi di dalam
 4. Luas kamar suite minimal 48 meter persegi
 5. Luas kamar standart minimal 24 meter persegi
- e. Hotel berbintang lima (*****), dengan syarat fasilitas antara lain :
1. Kamar standart minimal 100 kamar
 2. Kamar suite minimal 4 kamar
 3. Kamar mandi di dalam
 4. Luas kamar suite minimal 52 meter persegi
 5. Luas kamar standart minimal 26 meter persegi

2. Klasifikasi hotel menurut lokasinya

a. *City Hotel*

Adalah hotel yang berada di perkotaan, umumnya dihuni oleh para usahawan ataupun orang yang sedang study.

b. *Residential hotel*

Adalah hotel yang berada dipinggiran kota dan jauh dari keramaian kota tetapi tidak sulit untuk menjangkaunya, hotel ini umumnya untuk para tamu yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama.

c. *Resort Hotel*

Adalah hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai. Hotel semacam ini diperuntukkan untuk keluarga yang sedang berlibur.

d. *Motel* (Motor Hotel)

Adalah hotel yang berlokasi dipinggir jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya. Hotel ini umumnya untuk para pelanggan yang membawa kendaraan sendiri untuk beristirahat sejenak.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel.

a. Hotel Kecil (*Small Hotel*)

Yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar kurang dari 50 kamar.

b. Hotel menengah atau sedang (*Medium Hotel*)

Yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 50 sampai dengan 200 kamar.

c. Hotel Besar (*Large Hotel*)

Yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar lebih dari 200 kamar.

Dari klasifikasi tingkatan hotel diatas, hotel Ratna tidak termasuk kedalam tingkatan hotel berbintang, Hotel Ratna tergolong kedalam hotel Melati II, merupakan city hotel karena terletak ditengah kota serta merupakan small hotel karena hanya mempunyai kamar secara keseluruhan sebanyak 25 kamar dan yang tergolong kamar standart sebanyak 10 kamar sedangkan sisanya adalah kamar biasa.

Untuk kamar no 23, 24, 25 adalah kamar yang sangat sederhana dengan kamar mandi di luar kamar.

2.I. 3 Sejarah Hotel Ratna

Hotel Ratna dibangun pada tahun 1978 oleh Bpk. Hardjani Onggo Tirtodjoyo (almarhum) yang sekaligus menjadi pimpinan pertama dari hotel Ratna.

Hotel Ratna didirikan dengan tujuan untuk menyediakan tempat penginapan sementara bagi orang – orang yang sedang melakukan perjalanan baik dalam rangka berpariwisata,berbisnis, ataupun sedang melakukan study di jember yang memang pada saat itu pembangunan infrastruktur di Jember banyak dilakukan.

Pada saat pertama kali berdiri hotel Ratna hanya terdiri dari 15 kamar saja, itupun kamar dengan kelas yang cukup sederhana menurut ukuran pada saat itu, namun seiring dengan perkembangan jaman, kini hotel Ratna telah mempunyai 25 kamar.

Jenis usaha hotel Ratna pada awal berdiri tidak hanya pada usaha penginapan saja melainkan juga membuka usaha agen distribusi minyak tanah yang bekerja sama

dengan Pertamina, namun saat ini usaha hotel Ratna terpusat pada usaha penginapan saja karena usaha agen distribusi minyak tanah telah habis masa kontraknya sejak tahun 2000 lalu.

Hotel Ratna dalam perjalanan usahanya mengalami dua kali pergantian kepemimpinan yaitu :

Yang pertama adalah Bpk. Hardjani Onggo Tirtodjoyo(almarhum) selaku pemilik hotel, setelah beliau wafat kepemilikan hotel dialihkan kepada putranya, namun karena putranya menekuni usahanya di Belanda maka pada tahun 1981 kepemimpinan Hotel Ratna diserahkan kepada Bpk. Tut Subianto selaku wakil pimpinan hotel hingga sekarang.

2.1.4 Lokasi Hotel Ratna

Hotel Ratna berlokasi di jantung kota jember, tepatnya di Jl. Kartini no.45 Jember yang tidak jauh dari berbagai instansi – instansi pemerintah maupun instansi swasta, seperti Kepolisian Resort (Polres), kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Jember, perkantoran , Bank dan pusat perbelanjaan yang semuanya bisa dicapai hanya dengan berjalan kaki.

Lokasi yang strategis ini cukup menguntungkan bagi pihak hotel baik itu untuk kepentingan pengurusan administratif, finansial maupun keamanan , selain itu juga akan menguntungkan tamu yang menginap di Hotel Ratna, jika mereka ada keperluan dalam mengurus surat – surat penting serta akan melakukan bisnis ataupun hanya untuk memenuhi keperluan sehari – hari.

2.1.5 Fasilitas Hotel

Sebagai hotel kelas Melati II , fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Ratna tentu berbeda dengan hotel berbintang baik dari segi kualitas maupun kuantitas serta variasi fasilitas yang tersedia.

Fasilitas hotel dibedakan atas 2 (dua) macam :

a. Fasilitas Umum

- 1) Telephon umum dengan kartu “ Bebas “
- 2) Areal parkir yang cukup untuk kurang lebih 15 mobil
- 3) Taman bunga disekitar hotel
- 4) Ruang tunggu yang luas
- 5) Televisi yang diletakkan diruang tunggu
- 6) Ruang rapat yang cukup untuk sekitar 50 orang
- 7) Jasa loundry
- 8) Kamar mandi umum
- 9) Musholla

2. Fasilitas Kamar

- 1) Televisi
- 2) Air Conditioner (AC)
- 3) Kamar mandi dengan bath up air panas dan air dingin
- 4) Handuk
- 5) Sabun
- 6) Bed
- 7) Almari yang cukup besar
- 8) Buffet
- 9) Wastafel

2.2 Visi dan Misi Hotel Ratna**2.2.1 Visi Hotel Ratna**

Menurut Abdul Gani (konsultan BP-7 Pusat) mengatakan bahwa visi adalah penglihatan atau pandangan jauh kedepan. Jadi visi merupakan sasaran jangka panjang yang di hayati secara terus menerus sehingga tertanam dalam benak seluruh karyawan yang terlibat dalam sebuah organisasi. Dengan adanya visi tersebut maka

karyawan yang dibutuhkan oleh hotel adalah mereka yang masih memiliki inovasi karya di masa yang akan datang. Adapun visi dari hotel Ratna antara lain yaitu :

- a) Melayani tamu dengan sebaik – baiknya tanpa membeda – bedakan asal – usul, ras, agama dan kebangsaan tamu yang datang.
- b) Menjaga kepercayaan yang diberikan oleh tamu.
- c) Menjaga nama baik hotel.
- d) Meningkatkan disiplin kerja karyawan.
- e) Dapat bersaing secara sehat dengan hotel – hotel lain.
- f) Terus berupaya meningkatkan pendapatan hotel.

2.2.2 Misi Hotel Ratna

Misi merupakan tugas – tugas dan kewajiban yang suci dan sakral dan wajib dilaksanakan terdorong oleh motivasi dari dalam hati nurani, tidak terdorong dari segala hal diluar. (Abdul Gani, konsultan BP-7 Pusat). Adapun misi dari hotel Ratna antara lain :

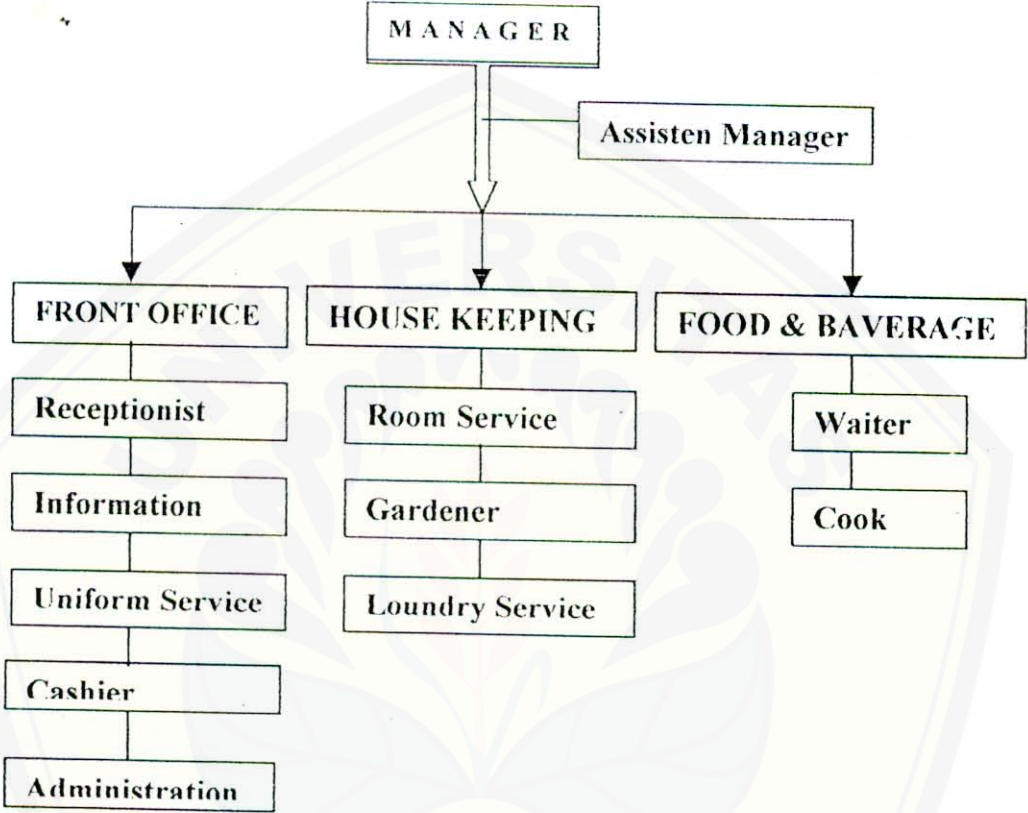
- a) Mensejahterakan karyawan hotel agar dapat bekerja semaksimal mungkin.
- b) Memberi rasa aman dan tenang pada setiap tamu yang menginap di hotel.
- c) Ikut membangun kota Jember menjadi kota yang tertib ,bersih , indah dan aman.
- d) Membantu menciptakan suasana daerah yang kondusif.
- e) Dikenal masyarakat sebagai tempat menginap yang aman, tenang, bersih dan menyenangkan.
- f) Ikut menyokong kegiatan sosial yang diadakan oleh pemerintah daerah.

2.3 Struktur dan Uraian Tugas di Hotel Ratna

2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Ratna

Hotel Ratna adalah hotel kelas Melati II, karena itu ruang lingkup kerjanya tidaklah terlalu besar bila dibandingkan dengan hotel berbintang. Karena lingkup kerjanya yang kecil, maka struktur organisasi di hotel Ratna juga cukup sederhana,

Gambar 1 : Struktur organisasi hotel Ratna Jember



Sumber Hotel Ratna , 1999

2.3.2 Job Discriptions

a. Manager

Bertugas mengawasi kinerja bawahannya secara keseluruhan, mulai dari bagian Informasi, *Uniform service*, *Cashier*, *Administrasion*, *Room service*, *Gardener*, *Laundry service*, *Waiter dan cooker*, apakah mereka telah bekerja dengan benar dan dapat memuaskan para tamu.

Wewenang seorang manager sangat tidak terbatas, manager berwenang membebastugaskan seorang karyawan yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

b. Assisten Manager

Bertugas untuk membantu tugas – tugas manager, serta menggantikan tugas – tugas manager jika manager berhalangan atau sakit dalam bertugas, assistent manager ini hanya membantu tugas – tugas manager yang bersifat administratif dan kewenangan asisten manager juga bersifat terbatas serta dapat memberi komando tugas yang terbatas pula, Asisten manager tidak berwenang memberhentikan seorang karyawan seperti manager.

Job discriptions pada hotel Ratna dapat dibedakan antara lain :

1. *Front Office*

Front office department adalah departemen kantor depan yang terdapat dalam sebuah hotel, departemen ini merupakan pusat seluruh kegiatan hotel, karena disinilah para tamu akan memulai kegiatannya untuk bisa tinggal di hotel serta melalui departemen ini pula tamu tersebut akan meninggalkan hotel, departemen ini akan berhubungan langsung dengan para tamu, namun ada juga bagian departemen ini yang tidak langsung berhadapan dengan para tamu .Di hotel Ratna *Front Office* terbagi kedalam beberapa divisi : Yaitu *Receptionist*, *Informasi*, *Uniform service*, *Cashier* dan *Administrasi Umum*.

a. Receptionist

Bertugas untuk menerima para tamu yang akan *check in* serta mengerjakan administrasi ringan yang sifatnya mendata identitas para tamu.

Receptionist juga bertugas untuk memberi tahu kepada para tamu yang menanyakan apakah masih tersedia kamar atau tidak, sehingga tidak sampai mengakibatkan terjadinya *over booking* yang tentu akan mengecewakan para tamu. Selain itu *receptionist* harus mengetahui dengan benar jenis – jenis kamar yang tersedia, berapa harganya, apa saja fasilitasnya sehingga jika ada tamu yang bertanya, *receptionist* dapat menjawabnya.

Selanjutnya setelah tamu selesai registrasi, *receptionist* memanggil *uniform service* untuk mengantarkan tamu ke kamar yang di pesannya sekaligus memberikan kunci kamar.

b. Information (Informasi)

Bagian informasi ini bertugas untuk memberikan segala informasi tentang hotel kepada setiap tamu yang membutuhkan informasi baik itu harga kamar, jenis kamar, fasilitas kamar, lokasi hotel serta dapat menginformasikan segalanya diluar hotel yang ditanyakan oleh para tamu misalnya :

Bank mana yang paling dekat dengan hotel, naik apa ke sana, berapa ongkos kesana dll. Selain itu, bagian informasi juga bertugas menerima dan menjawab surat – surat atau telephon yang masuk.

c. Uniform service (Pelayanan Umum)

Bertugas untuk mengantarkan para tamu menuju kamar yang telah dipesannya serta membawakan barang – barang bawaan tamu dan juga menjelaskan fasilitas – fasilitas yang ada dalam kamar yang telah di pesannya, petugas bagian *uniform service* ini sering dikenal dengan nama *Bell Boy* dan *Door Man*.

d. Cashier (Kasir)

Tugas *cashier* hanyalah menerima pembayaran dari tamu baik itu pembayaran sewa kamar, penggunaan telephon, jasa *loun dry* dll yang sebelumnya sudah harus menyiapkan rekening/ surat tagihan para tamu yang telah menginformasikan akan

check out dari hotel, selain itu Kasir juga harus merekap pada pembukuan sementara atas semua transaksi yang terjadi setiap hari.

e. **Administrasi Umum**

Bertugas untuk mengerjakan segala sesuatu administrasi yang bersifat umum dan keseluruhan, seperti merekap semua surat – surat yang masuk , membukukan pemasukan hotel, mencatat biaya pengeluaran hotel (listrik, air, telephon, biaya kebutuhan dapur, biaya kebutuhan kamar, dll), mengatur jadwal kerja karyawan, mengurus administrasi yang terkait dengan instansi lain seperti : Biro Pusat Statistik, Direktorat Jendral Pajak, Kepolisian Resort dll .

Seluruh divisi dalam departemen *Front Office* di hatel Ratna ini hanya dilakukan oleh dua orang . Dua orang karyawan bagian kantor depan (*Front Office*) itu merangkap tugas, yang masing – masing :

Seorang merangkap *receptionist* dan informasi dan seorang lainnya merangkap *uniform service* dan *cashier*. Keduanya bisa saling berganti – ganti tugas seiring dengan kesibukan masing – masing .

2. **House Keeping.**

a. **Room Service**

Bertugas menjaga, mengatur dan membersihkan kamar – kamar tamu, *room service* ini di tuntut untuk dapat melakukan tugasnya dengan cepat dan baik, sehingga apabila kamar dipesan oleh tamu, keadaan kamar sudah bersih dan tertata rapi.

Jika ada tamu hotel yang *check out*, maka *room service* harus segera membersihkan dan merapikan kamar yang ditinggalkan tersebut dalam waktu yang cepat, sehingga kamar dapat dengan cepat pula sudah siap dijual kepada para tamu yang datang.

b. **Gardener**

Mempunyai tugas untuk menjaga kebersihan dan kerapian halaman dan taman disekitar hotel agar selalu tampak hijau dan terlihat bersih sehingga enak dilihat dan berkesan sejuk.

c. *Laundry service*

Bertugas untuk mencuci spreï, sarung bantal, selimut dan korden dari kamar – kamar hotel yang sudah terlihat kotor dan bau, dengan demikian barang – barang hotel itu akan selalu siap untuk digunakan setiap waktu serta tampak bersih dan higienis. Khusus untuk spreï, sarung bantal dan handuk harus langsung diganti setiap tamu selesai *check out*.

Selain itu *laundry service* juga bertugas untuk melayani para tamu yang hendak memanfaatkan jasa pencucian untuk mencuci pakaiannya pada hotel, untuk pemanfaatan jasa *laundry* ini, tamu akan dikenakan biaya pencucian untuk perpotang pakaian yang dicuci.

3. *Food and Beverage Service*

a. *Cooker (Juru Masak)*

Tugas pokoknya adalah memasak untuk sarapan pagi para tamu , hotel Ratna hanya menyediakan sarapan pagi bagi para tamu yang harganya sudah termasuk dalam harga kamar, jadi para tamu tidak perlu membayar lagi untuk sarapan pagi yang diberikan hotel.

b. *Waiter (Pelayan)*

Adalah pelayan yang bertugas mengantarkan makanan untuk sarapan pagi para tamu yang menginap.

Untuk *cooker* dan *waiter* di hotel Ratna, biasanya tugasnya dijadikan satu memasak sekaligus mengantarkan makanan yang telah matang tersebut ke kamar para tamu dan biasanya hal ini dibantu oleh karyawan bagian *room service*. Di hotel Ratna terdapat dua orang *cooker* dan mereka hanya bekerja pada pagi harinya karena hotel tidak menyediakan makan siang dan makan malam bagi para tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Ashton , Chris. “ *Hotel Courtesy* “ Jakarta .PT.Gramedia Pustaka Utama, 1999.

Drućker, Peter F. “ *Mengelola untuk mencapai Hasil* “ Jakarta ,Erlangga ,1993 .

Januraga , IGK Agung, “ *Penerimaan Tamu* “ Nusa Dua, Bali. Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata, 1987.

Kusriyanto, Bambang. “ *Meningkatkan Produktifitas Karyawan* “ Jakarta Pusat ,PT.Pustaka Binaman Pressindo, 1991.

Sadiman, J.” *Penelitian Kerja dan Produktifitas* “ Jakarta, Erlangga, 1975.

Sugiarto, Endar , Ir.MM “ *Hotel Front office Administration* “, Jakarta.Gramedia, 1997.

Lampiran – lampiran

1. Surat keterangan telah melaksanakan Kuliah Kerja
2. Surat Tugas kuliah kerja
3. Daftar tarif kamar hotel Ratna
4. Tata tertib di hotel Ratna
5. Contoh Formulir " A " di hotel Ratna
6. Tanda Keanggotaan Hotel Ratna pada PHRI
7. Contoh nota perincian pembayaran
8. Neraca per 31 Desember th 2001 Hotel Ratna
9. Perhitungan Rugi Laba th 2001 Hotel Ratna
10. Laporan penginap hotel
11. Daftar tingkat hunian kamar dari BPS
12. Surat setoran Pajak (SSP) Hotel Ratna
13. SPT tahunan PPh WP Badan Hotel Ratna



SURAT KETERANGAN

Nomor : 09 / HR/ A.III / IX / 2002

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MAHFUDZ**
Jabatan : **Assisten Manajer Hotel Ratna**

Menerangkan bahwa :

Nama : **RUSDIANTO**
NIM : 99 - 2189
Sekolah : D III - Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember.

Telah melakukan Kuliah Kerja di Hotel Ratna terhitung mulai tanggal :
23 Agustus 2002 sampai dengan 28 September 2002.

Pada Departemen House Keeping dan Departemen Front Office,

Dengan Nilai : A

Untuk masing - masing departemen.

Demikian surat keterangan Kuliah kerja ini kami buat untuk dapat diketahui dan digunakan sebagai mana mestinya.

Jember , 28 September 2002

Assisten Manajer Hotel Ratna

HOTEL "Ratna"
Jl. Kartini No. 45
JEMBER - JAWA TIMUR
INDONESIA

(MAHFUDZ)



Hotel DATNA

Jl. R.A. Kartini No. 45

Telepon (0331) 487490

JEMBER - INDONESIA

TARIP KAMAR

No. Kamar	N o m o r K a m a r	1 - Orang	2 - Orang	3 - Orang
	Kamar No. 1 - 2	Rp. 90.000	Rp. 95.000	Rp. 100.000
	Kamar No. 10 - 11	Rp. 70.000	Rp. 75.000	Rp. 80.000
	Kamar No. 17 - 17B -18 - 19	Rp. 62.500	Rp. 67.500	Rp. 72.500
	Kamar No. 4 - 7 - 8 - 9	Rp. 57.500	Rp. 62.500	Rp. 67.500
	Kamar No. 3 - 5 - 6	Rp. 37.500	Rp. 40.000	Rp. 42.500
	Kamar No. 19A - 20 - 21	Rp. 25.000	Rp. 30.000	Rp. 35.000
	Kamar No. 15 - 16	Rp. 22.500	Rp. 25.000	Rp. 27.500
	Kamar No. 10A - 11A - 14A	Rp. 15.000	Rp. 17.500	Rp. 20.000
	Kamar No. 22 - 23 - 24 - 25	Rp. 12.500	Rp. 15.000	Rp. 17.500

tingan :
Kamar-kamar tersebut diatas dengan makan pagi (Breakfast) *kecuali*
Kamar-kamar NO. 22 - 23 - 24 - 25 hanya mendapat teh atau kopi saja.

tarip kamar tersebut diatas sudah termasuk Pajak PP. I dan service.

Reservasi kamar dimohon agar diselesaikan terlebih dahulu.

Jember, 1 Agustus 2001
Pengurus,

TUT SUBIYANTO



HOTEL "RATNA"

JALAN KARTINI NO. 45 TELP. (0331) 87490 - JEMBER

TATA - TERTIB

1. Setiap Tamu yang menginap harus Mendaftarkan namanya di buku pendaftaran tamu.
2. Para Tamu yang membawa keluarga, supaya dapat meminjamkan Surat-Surat Keterangan yang salah sebagai "Suami/Isteri - Anakny".
3. Para Tamu hendaknya menjadi tahu, bahwa kamar yang di sewa ini tidak dapat di operkan atau di sewakan lagi pada orang lain.
4. Para Tamu di minta dengan hormat, apabila akan berangkat pagi-pagi benar, supaya Memberitahukan terlebih dahulu pada Kantor Kami waktu sore harinya.
5. Waktu untuk Cheque Out jam 13.00.
6. Para Tamu yang membawa barang-barang berharga dapat di Titipkan di Kantor Kami.
7. Para Tamu yang meninggalkan kamar selama 24 jam dengan tidak memberi tahu terlebih dahulu/menitipkan kunci di kantor, maka kami berhak Memeriksa dalam kamar beserta yang berwajib.
8. Para Tamu di minta dengan hormat, sebelum meninggalkan kamar supaya memeriksa dahulu kamarnya agar tidak ada Barang-Barang yang ketinggalan, dan kunci kamar mohon dikembalikan ke Kantor.
9. Para Tamu di minta dengan hormat, jika hendak meninggalkan kamar harap jangan lupa menutup air kraan/padamkan aliran Listrik.
10. Para Tamu tidak di perkenankan sama sekali Memakai pakaian di kamar mandi/avastafel.
11. Para Tamu yang sakit keras/berbahaya atau dapat memular di larang menginap di Hotel kami.
12. Para Tamu dilarang membawa barang-barang larangan yang berbau busuk dan binatang-binatang dalam Hotel.
13. Para Tamu dan penghuni Hotel harap tidak mengeluarkan suara berisik (ramai) pada jam 22.00 dan pada waktu siang hari jam 14.00 s.d 17.00.
14. Para Tamu bermalam di kamar dapat meminta tambahan Bed, Lebihbihannya tiap tiap orang dikenakan Tarif Extra sewa kamar.
15. Para Tamu hendaknya mengenakan pakaian yang sopan (tidak boleh pakai singlet/pakaian dalam) di luar kamar.
16. Di larang Keras membawa W.P.S, mengadakan Perjudian dan Minum-Minum Keras hingga Mabuk dalam Hotel kami.
17. Para Tamu hendaknya memperhatikan/mentaati segala peraturan Hotel Kami yang tercantum di atas, segala pelanggaran terhadap peraturan ini adalah tanggung jawab para tamu sendiri sepenuhnya.

TERIMA KASIH

Jagalah Kebersihan !!

Manager,

(TUT SUBIYANTO)

FORMULIR "A"

LAMPIRAN : I.

Nama Akomodasi _____: HOTEL "RATNA" Name of Accomodation		No.Seri :	
Alamat _____: Jl. R.A. Kartini No.45 Jember 68137 Address			
Datang tanggal _____: 13-08-02 Arrival date	Datang dari _____: Bali Geming from	Berangkat tgl _____: 14-08-02 Departure date	Pergi ke _____: Water lile Going to
Nama lengkap _____: Jame Romero - Kirby Full name			
Kebangsaan _____: Spanish Nationality	Nomor Paspor _____: _____ Paspor Number STMD 4524F378200	Date & Place _____: 15/11/73 Tanggal lahir _____: Date of Birth	<input checked="" type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official
Pekerjaan _____: _____ Profesion	Perusahaan _____: _____ Company	Maksud kedatangan _____: _____ Purpose of visit	<input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official
Alamat rumah _____: 27 Arthur Rd Home Address Sussex UK		Pelabuhan pendaratan _____: _____ di Indonesia Port of Entry in Indo-nesia Bali	
Visa _____: _____ Visum		Tanda tangan Reception _____: _____ Reception Signature	Tanda tangan tamu _____: _____ Guest Signature
<input type="checkbox"/> Transit <input checked="" type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Business Stay		(Signature and Stamp)	



**PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA
(INDONESIAN HOTEL & RESTAURANT ASSOCIATION)**

Jl. Raya Jember - Surabaya
Telp. (031) 857751, 857752, 857753, 857754, 857755, 857756, 857757, 857758, 857759, 857760, 857761, 857762, 857763, 857764, 857765, 857766, 857767, 857768, 857769, 857770, 857771, 857772, 857773, 857774, 857775, 857776, 857777, 857778, 857779, 857780, 857781, 857782, 857783, 857784, 857785, 857786, 857787, 857788, 857789, 857790, 857791, 857792, 857793, 857794, 857795, 857796, 857797, 857798, 857799, 857800, 857801, 857802, 857803, 857804, 857805, 857806, 857807, 857808, 857809, 857810, 857811, 857812, 857813, 857814, 857815, 857816, 857817, 857818, 857819, 857820, 857821, 857822, 857823, 857824, 857825, 857826, 857827, 857828, 857829, 857830, 857831, 857832, 857833, 857834, 857835, 857836, 857837, 857838, 857839, 857840, 857841, 857842, 857843, 857844, 857845, 857846, 857847, 857848, 857849, 857850, 857851, 857852, 857853, 857854, 857855, 857856, 857857, 857858, 857859, 857860, 857861, 857862, 857863, 857864, 857865, 857866, 857867, 857868, 857869, 857870, 857871, 857872, 857873, 857874, 857875, 857876, 857877, 857878, 857879, 857880, 857881, 857882, 857883, 857884, 857885, 857886, 857887, 857888, 857889, 857890, 857891, 857892, 857893, 857894, 857895, 857896, 857897, 857898, 857899, 857900, 857901, 857902, 857903, 857904, 857905, 857906, 857907, 857908, 857909, 857910, 857911, 857912, 857913, 857914, 857915, 857916, 857917, 857918, 857919, 857920, 857921, 857922, 857923, 857924, 857925, 857926, 857927, 857928, 857929, 857930, 857931, 857932, 857933, 857934, 857935, 857936, 857937, 857938, 857939, 857940, 857941, 857942, 857943, 857944, 857945, 857946, 857947, 857948, 857949, 857950, 857951, 857952, 857953, 857954, 857955, 857956, 857957, 857958, 857959, 857960, 857961, 857962, 857963, 857964, 857965, 857966, 857967, 857968, 857969, 857970, 857971, 857972, 857973, 857974, 857975, 857976, 857977, 857978, 857979, 857980, 857981, 857982, 857983, 857984, 857985, 857986, 857987, 857988, 857989, 857990, 857991, 857992, 857993, 857994, 857995, 857996, 857997, 857998, 857999, 858000



Tanda Anggota
1997 - 2001

**Hotel Karna
Jl. Kartini 45
Jember**

NAMA

ALAMAT

SEBAGAI ANGGOTA BIASA PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA (PHRI)

NOMOR: **1 1 2 3 1 5 0 3 1 1**

BADAN PEMPINAN PUSAT

PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA

KETUA UMUM

PONTJO SUTOWO

SEKRETARIS JENDERAL

RIANTO NURHADI



Hotel Ratna

Jalan R.A. Kartini No. 45
Telepon (0331) 487490
JEMBER - INDONESIA

PERINCIAN SPECIFICATION

nama :
nama :
tanggal datang : Pagi/morning Tgl. Kembali : Pagi/morning
check In : Sore/afternoon Check Out : Sore/afternoon
jumlah hari :
length of stay :
Dewasa :
Adult :
Anak - anak :
Children :

room no.	hari/days @ Rp.	= Rp.
room	hari/days @ ..	= ..
	hari/days @ ..	= ..
	hari/days @ ..	= ..
	hari/days @ ..	= ..
	hari/days @ ..	= ..
	hari/days @ ..	= ..
		- Total Rate	Rp.
		- Pelayanan (Service) 10 %
		- Extra Bed
		- Extra Person
		- Cucian/Laundry
		- Interlokal/Long Distance
		- Taxi Service
		- Lain-2 / other
		Total	Rp.
		- Pajak Pemb. I / Tax 10 %
		Sub Total	Rp.
		- Discount
	
		<u>Jumlah</u>	<u>Rp.</u>
		<u>Amount</u>	<u>.....</u>

No 23199

Jember, 20
Manager,

(.....)



Hotel DAINA

Jl. R.A. Kartini No. 45

Telepon (0331) 487490

JEMBER - INDONESIA

Digital Repository Universitas Jember

NERACA PER 31 DESEMBER 2001

AKTIVA

NO.	P E R K I R A A N	JUMLAH AKTIVA
1.	K A S	Rp. 25.735.000,--
2.	I N V E N T A R I S	Rp. 23.441.000,--
		Rp. 49.176.000,--

PASSIVA

NO.	P E R K I R A A N	JUMLAH PASSIVA
3.	M O D A L	Rp. 45.001.000,--
	LABA USAHA TAHUN 2001	Rp. 4.175.000,--
		Rp. 49.176.000,--

Jember, 8 Maret 2002

Hotel DAINA - Jember
HOTEL DAINA
Jl. R.A. Kartini No. 45
Jember - Indonesia
HARDJANI O.T.



PERHITUNGAN RUGI LABA TAHUN 2001

I. PENDAPATAN :

Pendapatan dari sewa kamar	Rp.	65.954.000,--
PP I (Pajak Pembangunan I)	Rp.	5.544.000,--
		<hr/>
	Rp.	60.410.000,--

II. PENGELUARAN :

1. Gaji Karyawan	Rp.	22.104.500,--	
2. Belanja keperluan dapur..	Rp.	7.050.000,--	
3. Biaya Administrasi	Rp.	2.000.500,--	
4. Rekening Listrik	Rp.	8.950.000,--	
5. Rekening Telepon	Rp.	4.975.000,--	
6. Rekening Air Minum	Rp.	2.155.000,--	
7. Biaya Transportasi	Rp.	1.500.000,--	
8. Biaya perawatan Hotel ...	Rp.	7.500.000,--	
		<hr/>	
			+
	Rp.	56.235.000,--	
		<hr/>	
Laba usaha bersih sebelum PPh	Rp.	4.175.000,--	
		<hr/>	
		=====	

Jember, 8 Maret 2002

~~PT. RATNA~~ Jember
BOYEL
 JL. KARTINI NO. 45
 JEMBER - INDONESIA
 INU
HARDJANI O.T.

Kepada :
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Pariwisata dan Kesenian
 Kabupaten Jember
 Jl. Jawa No. 74 Jember
 Telp. (0331) 335244
 Fax. (0331) 335244
 di

JEMBER

LAPORAN PENGINAP HOTEL

Nama Hotel : RATNA
 Alamat : Jl. RA. Kartini 45 Jember

BULAN : 07 TAHUN : 2000
 Laporan : 07 2000

Negara/Kebangsaan	Pria	Wanita	Jumlah
Kawasan ASIA			
1 Brunei Darussalam			
2 Malaysia			
3 Philipina			
4 Singapura			
5 Thailand			
6 Bahrain			
7 Cina/Hongkong			
8 India			
9 Pakistan, Bangladesh			
10 Jepang			
11 Nepal, Srilangka			
12 Saudi Arabia			
13 Korea Selatan			
14 Taiwan			
15 Timor Timur			
16 Timur Tengah			
17 Asia lainnya			
Kawasan EROPA			
1 Austria			
2 Belanda			
3 Belgia			
4 Denmark			
5 Finlandia			
6 Inggris			
7 Irlandia			
8 Italia			
9 Jerman			
10 Norwegia			
11 Perancis			
12 Skotlandia			
13 Spanyol			
14 Swedia			
15 Swiss			
16 Eropa lainnya			
Kawasan AMERIKA			
1 Brasil			
2 Kanada			
3 Meksiko			
4 USA			
5 Amerika lainnya			
Kawasan OCEANIA			
1 Australia			
2 New Zealand			
3 Oceania lainnya			
Kawasan AFRIKA			
JUMLAH			

Asal Propinsi	Pria	Wanita	Jumlah
1 Jawa Timur	125	23	148
2 Jawa Tengah	20		20
3 DI Yogyakarta			
4 Jawa Barat	4		4
5 DKI Jakarta			
6 Kal. Selatan	2		2
7 Kal. Timur			
8 Kal. Tengah			
9 Kal. Barat			
10 Lampung			
11 Riau			
12 Jambi			
13 Bengkulu			
14 DI Aceh			
15 Sum. Selatan			
16 Sum. Barat			
17 Sum. Utara			
18 Sul. Tengah			
19 Sul. Selatan			
20 Sul. Tenggara			
21 Sul. Utara			
22 Bali	10		10
23 NTB			
24 NTT			
25 Maluku			
26 Irian Jaya			
JUMLAH	161	23	184

Catatan :

1. Kamar Terjual : 103
2. Kamar Tersedia : 26 x 31 = 806
3. Tingkat Hunian Kamar :
 - Wisman : %
 - Wisnu : 12,77 %
4. Rata-Rata Lama Tinggal : 1 (Satu) hari

Jember, 200...

Pemilik/Pengelola/Pengurus

.....



REPUBLIK INDONESIA
 BADAN PUSAT STATISTIK
 STATISTIK JASA AKOMODASI

DAFTAR ISIAN TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR/AKOMODASI
 LAPORAN BULAN : 200 ² 0 7 0 2

PENGENALAN TEMPAT

Provinsi : **Java Timur** 1 9
 Kab / Kodya *) : **Jember** 3 5
 Nama hotel/akomodasi : **RATNA**

Alamat : **Jl. RA. Kartini 45**
 Jenis hotel/akomodasi : 1. Bintang 2. Non Bintang
 Kelas/kelompok hotel/akomodasi : **Melati II**

KETERANGAN HOTEL/AKOMODASI

(1)	(2)	(3)	Banyaknya kamar			Banyaknya tamu					
			Digunakan kemarin (4)	Baru dimasuk-hari ini (check in) (5)	Ditinggal-kan hari ini (check out) (6)	Kemarin		Baru datang hari ini (check in)		Berangkat hari ini (check out)	
						Asing (7)	Indonesia (8)	Asing (9)	Indonesia (10)	Asing (11)	Indonesia (12)
1	26	45	2	3	3		4		6		7
2				2	1				4		2
3				4	5				8		10
4				2	4				4		8
5				2	2				4		4
6				2	2				4		4
7				4	2				8		4
8				5	4				10		8
9				4	4				8		8
10				4	3				8		6
11				4	5				8		10
12				1	5				2		10
13				4	1				8		2
14				3	4				6		8
15				2	3				4		6
16				2	2				4		4
17				2	2				4		4
18				3	2				6		4
19				3	3				6		6
20				3	3				6		6
21				-	2				-		4
22				4	-				8		-
23				4	4				8		8
24				5	4				10		8
25				3	6				6		12
26				3	3				6		6
27				2	3				4		6
28				3	2				6		4
29				1	3				2		6
30				3	1				6		2
31				3	3				6		6
TOTAL				90	91				180		182

*) Coret salah satu

Tanggal penyerahan dokumen

Dibuat dengan sebenarnya

Tanggal Bulan Tahun
 9 0 8 0 2

(.....)
 Tanda tangan, nama, dan cap hotel



DEPARTEMEN KEUANGAN R.I
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR PELAYANAN PAJAK
JEMBER

SURAT SETORAN PAJAK
(SSP)

LEMBAR **1**
Untuk Arsip WP

PWP : 0 0 . 1 1 0 . 0 9 2 . 2 - 6 2 6 . 0 0 0 WP

sesuai dengan Nomor Pokok Wajib Pajak yang dimiliki

NAMA WP : CV. RATNA

ALAMAT : Jl. RA. Kartini 45 Jember

AP/Kode Jenis Pajak	Kode Jenis Setoran	Uraian Pembayaran
0 1 1 5	1 0 0	PPh. Psl. 29

Masa Pajak										Tahun					
Jan	Peb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nop	Des	2	0	0	1

Diisi tanda silang pada salah satu kolom bulan untuk masa yang berkenaan

Diisi tahun terutangnya pajak

Nomor Ketetapan : / / / /

sesuai Nomor Ketetapan : STP, SKPKB, SKPKBT

Jumlah Pembayaran : Terbilang : Lima belas ribu lima ratus rupiah ====
sesuai dengan rupiah penuh

Rp. 15.500,-

Diterima oleh Kantor Penerima Pembayaran

Tanggal : 11 MAR 2002

Cap dan tanda tangan

PANK MANDIRI (PERSERO)
ALUN-ALUN

Nama Jelas : I. M. G. ADIANGKASA

Wajib Pajak/Penyetor

Jember 11-3-2002

Cap dan tanda tangan

INDONESIA

Nama Jelas : MACHFUZZ

Tempat Validasi Kantor Penerima Pembayaran

sesuai buku petunjuk pengisian

SPT TAHUNAN PPh WP BADAN

Digital Repository Universitas Jember 1771

PERIHTAAN :

- BACA BUKU PETUNJUK PENGISIAN
- ISI DENGAN HURUF CETAK/DIKETIK
- BERTANDA X DALAM (KOTAK) YANG SESUAI
- DIISI DENGAN LENGKAP, BENAR, DAN JELAS

TAHUN PAJAK

2 | 0 | 0 | 1

DIISI OLEH DINAS

1. TGL SPT DISAMPAIKAN
2. STATUS SPT
3. KLASIFIKASI BADAN
4. ALAT PEMB
5. N/K/L (M.10)
6. N/K/L (N.12)
7. PERMOHONAN ATAS LB
8. LAMPIRAN
9. Kode KLU

TAHUN : TAHUN TAKWIM TAHUN BUKU S.D.

N P W P : 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 9 | 2 | 2 | 6 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0

NAMA WAJIB PAJAK : CV. RATNA

ALAMAT KEDUDUKAN : JL. RA. KARTINI 45 JEMBER

KEL / KECAMATAN : KEPATIHAN / KALIWATES

KOTA/KODE POS : JEMBER 6 | 8 | 1 | 3 | 7

JENIS USAHA : HOTEL

NAMA PIMPINAN : HARDJANI O.T.

ALAMAT RUMAH : Jl. RA. Kartini 45 Jember

NOMOR TELEFON RUMAH KANTOR

KLASIFIKASI BADAN : PT MODAL VENTURA YAYASAN BANK KOPERASI REKSADANA DANA PENSIUN LAINNYA

PEMBUKUAN : KAS AKRUAL MANUAL KOMPUTER

CARA PENILAIAN PERSEMAAN : RATA-RATA FIFO

BAHASA : BAHASA INDONESIA BAHASA INGGRIS

METODE PENYUSUTAN : GARIS LURUS SALDO MENURUN

AMORTISASI : GARIS LURUS SALDO MENURUN

		DALAM RUPIAH		
PENGHASILAN NETO	1	PENGHASILAN NETO DALAM NEGERI (DIISI DARI 1771-I BAGIAN D NOMOR 5)	4.175.000,-	
	2	PENGHASILAN NETO LUAR NEGERI (DIISI DARI 1771-III KOLOM (5))	-	
	3	JUMLAH PENGHASILAN NETO (1 + 2)	4.175.000,-	
PENGHASILAN NA PAJAK	4	KOMPENSASI KEPEGAWAIAN	-	
	5	PENGHASILAN KE NA PAJAK (4 + 4)	4.175.000,-	
PPh PERUTANG	6	PPh PERUTANG (LAHIR PPh PASAL 17 X ANGKA 5)	417.500,-	
	7	PENGHAMBATAN PENGURANGAN PPh PASAL 24 YANG TELAH DIKREDITKAN	-	
	8	JUMLAH PPh YANG PERUTANG (6 + 7)	417.500,-	
KURANG DIBAYAR	9	PPh YANG DIPOTONG/DIPUNGUT OLEH PIHAK LAIN (DILANGGAP OLEH PEMERINTAH) (DIISI DARI 1771-II DAN 1771-III)	-	
	10	a. <input checked="" type="checkbox"/> PPh YANG LEBIH DIBAYAR SENDIRI (8 - 9)	417.500,-	
	11	b. <input type="checkbox"/> PPh YANG LEBIH DIPOTONG/DIPUNGUT		
		a	PPh YANG DIBAYAR SENDIRI	
		a	PPh PASAL 25	402.000,-
b		STP PPh PASAL 25 (HANYA POKOK PAJAK)		
c	FISKAL LUAR NEGERI			
c	PPh PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN			
d	PPh PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN			
	JUMLAH (a + b + c + d)			
KURANG DIBAYAR	12	a. <input type="checkbox"/> PPh YANG KURANG DIBAYAR (PPh PASAL 29) (10 - 11) >	402.000,-	
	b. <input type="checkbox"/> PPh YANG LEBIH BAYAR (PPh PASAL 28A)		15.500,-	
		• JUMLAH PADA ANGKA 12a TELAH DILUNASI PADA TANGGAL : 11 Maret 2002		



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER