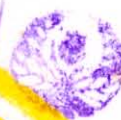


**PERANAN DAN FUNGSI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM UPAYA PELAYANAN  
PADA HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA  
GENTENG BANYUWANGI**

**LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

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



UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Agg : Hadiah  
Pembelian

Terima : Tgl, 18 SEP 2003

No. Induk :

S  
Klass

720.5

PAR

mk P

Oleh :

Yustina Paramita

NIM : 200903102006

Dosen Pembimbing :

Drs. SUGENG ISWONO.MA

NIP : 131 415 664

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
2003**

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

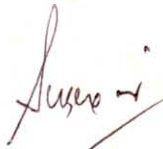
**PERSETUJUAN**

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

Nama : YUSTINA PARAMITA  
NIM : 200903102006  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : **Peranan dan Fungsi *Front Office Department* dalam Upaya Pelayanan pada Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Bayuwangi**

Jember, 11 Juli 2003

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**Drs. Sugeng Iswono, MA**  
NIP : 131 415 664

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

**PENGESAHAN**

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

Nama : YUSTINA PARAMITA  
NIM : 200903102006  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Peranan dan Fungsi *Front Office Department* dalam Upaya Pelayanan pada  
Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi**

Hari : Senin  
Tanggal : 21 Juli 2003  
Jam : 16.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan LULUS.

Panitia Penguji

1. **Drs. Poerwowibowo, M. Si** (Ketua) : 1. ....  
NIP. 131 403 361
2. **Drs. Sugeng Iswono, MA** (Sekretaris) : 2. ....  
NIP. 131 415 664

Mengesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan

**Drs. H. Moch. Toerki**  
NIP. 130 524 832

### **Motto**

Jikalau mau maju jangan tunggu sampai ada orang yang memerintahkan kepada kita apa yang harus kita perbuat dan apa yang akan kita lakukan . Bergerak bukan karena perintah, bersemangat bukan karena takut, rajin bekerja bukan karena upah dan kegagalan bukanlah akhir dari pekerjaan tetapi semuanya permulaan untuk mencapai kesuksesan.

(Edward Joung)

Sumber: 50 Contoh-contoh Pidato dan MC, Maftuh Ahnan (1990-116)

## Lembar Persembahan

1. Bapak, ibu dan adikku (Ilyas Sagiminto, Sri Kadariyah dan Cahya Mita Sari) yang memberi dukungan dengan segala perhatian, kasih sayang dan do'anya terima kasih atas semuanya.
2. Sahabat-sahabat dan saudara-saudara PBIku (Ella, Hervin, Ika, Ima, Ria, Vidya dan Yanti) terima kasih atas kebersamaan kita dalam suka dan duka yang akan menjadi ikatan persaudaran untuk selamanya.
3. Teman-teman sepenanggungan (Herlina dan Tari) semoga penderitaan dan kegembiraan yang kita lewati akan menjadi kenangan yang indah untuk selamanya dan akan menjadi bukti bahwa kita pernah bersama, terima kasih atas semuanya.
4. Keluarga Jawa VI No. 1 semoga tetap ceria dalam suasana Jawa.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah dihaturkan kehadirat Allah SWT., atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“Peranan dan Fungsi *Front Office Department* dalam Upaya Pelayanan pada Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi”**.

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par) sebagai persyaratan kelulusan dari Program Studi Diploma III Pariwisata, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini diharapkan dapat memberi tambahan wawasan mengenai perhotelan yang diharapkan dapat terus berkembang dan semakin maju di masa mendatang sebagai salah satu bidang jasa, penulis ingin adanya pertukaran informasi antar *hotelier* atau bahkan kalangan selain *hotelier* untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memperoleh kepuasan tamu.

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini tidak lepas dari dorongan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, M. Si, selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, M. Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA, selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan bimbingan sehingga terselesaikan laporan ini
5. Bapak Drs. Abdul Kholik Ashari, M. Si, selaku Dosen Wali
6. Bapak Drs. Djoko Soedibyo, selaku *General Manager* Hotel New Agung Jaya Mahkota.

7. Seluruh karyawan dan karyawan Hotel New Agung Jaya Mahkota.
8. Seluruh staf dan karyawan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
9. Teman-teman seperjuangan Diploma III Pariwisata Angkatan 2000.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sebagai *hotelier* yang belum menguasai jurnalistik, tentulah penulis belum secara sempurna dalam menyusun laporan ini. Penulis masih meyakini adanya kekurangan dari berbagai sisi. Untuk itu diperlukan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan laporan ini.

Penulis berharap terakumulasinya seluruh informasi ini dapat meningkatkan SDM (khususnya *hotelier*) dan memajukan perhotelan yang sedang penulis tekuni.

Jember, Juli 2003

Penulis.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
II. GAMBARAN UMUM .....	4
2.1 Gambaran Umum Hotel .....	4
2.1.1 Pengertian Hotel .....	4
2.1.2 Sejarah Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	9
2.2 Lokasi Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	10
2.2.1 Staf dan Karyawan Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	11
2.2.2 Fasilitas Umum dan Fasilitas Kamar Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	12
2.2.3 Visi dan Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	14
2.3 Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota.....	15
2.3.1 <i>Job Description</i> .....	16
III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....	20
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	20



3.2 Peranan dan Fungsi <i>Front Office</i> .....	21
3.3 Analisis SWOT Mengenai Peranan dan Fungsi <i>Front Office</i> <i>Department</i> Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Hotel New Agung Jaya Mahkota.....	38
IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
4.1 Kesimpulan .....	40
4.2 Saran-Saran .....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota ..... 15

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Surat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	42
2. Surat Tugas .....	43
3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata .....	44
4. Daftar Nilai .....	45
5. <i>Sertifikat of the Job Training</i> .....	46
6. <i>Hotel New Agung Jaya Mahkota Rate Sheet</i> .....	47
7. <i>Room Bill</i> .....	48
8. <i>Front Office Cashier</i> .....	49
9. <i>Guest List</i> .....	50
10. Formulir A .....	51
11. <i>Loundry Service/Dry Cleaning/Pressing</i> .....	52
12. <i>Reservation Form</i> .....	53
13. <i>Recapitulasi Reservation</i> .....	54
14. <i>House Keeping Report</i> .....	55
15. Statistik Akomodasi Hotel New Agung Jaya Mahkota pada bulan Juli 2003.....	56
16. Laporan Pengunjung Hotel pada bulan Juli 2003.....	57
17. Denah Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	58
18. Denah Lokasi Hotel New Agung Jaya Mahkota .....	60

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan manusia adalah mengadakan suatu perjalanan ke Daerah Tujuan Wisata (DTW) untuk melepaskan diri dari kejenuhan setelah melakukan berbagai kegiatan sehari-hari. Semakin banyak rutinitas kerja yang dilakukan seseorang semakin sulit orang tersebut untuk melakukan kegiatan wisata. Jika ada waktu luang, orang dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya untuk beristirahat dengan melakukan kegiatan wisata.

Indonesia sebagai negara berkembang berusaha meningkatkan industri pariwisata karena pariwisata merupakan salah satu bidang yang mempunyai peluang dalam meningkatkan pendapatan masyarakat dan pendapatan bangsa Indonesia. Kontribusi dan peran pariwisata sangat penting dalam membangun negara Indonesia termasuk di Jawa Timur khususnya di daerah Banyuwangi. Daerah tersebut merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) yang berpotensi, karena banyaknya pantai yang indah dan dijadikannya Banyuwangi sebagai jalur penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Bali. Di daerah ini juga terkenal dengan masyarakat Osing dan tari Gandrungnya yang dapat dijadikan sebagai Daerah Tujuan Wisata terutama wisata budaya. Peluang ini belum banyak diminati pengusaha untuk dijadikan sebagai industri pariwisata yang menjanjikan di masa depan. Hanya daerah tertentu saja yang bisa dilihat perkembangannya seperti pantai Plengkung dan Sukamade. Daerah lain yang mempunyai potensi untuk dikembangkan, misalnya: Pantai Watu Dodol, Pantai Grajagan, Pantai Lampon dan Pantai Pancer.

Industri pariwisata mempunyai beberapa unsur yang meliputi: akomodasi (hotel), jasa boga (restoran), transportasi (angkutan), tempat penukaran uang (*money changer*), atraksi wisata, cindramata (*souvenir*) dan biro perjalanan. Salah satu unsur yang penting dalam industri pariwisata adalah akomodasi atau hotel, karena sarana ini dapat menyajikan berbagai macam pelayanan seperti makanan, minuman, telepon dan binatu. Pemberian pelayanan dilakukan oleh karyawan yang berbeda-beda yang



sesuai dengan departemennya masing-masing. Di Hotel New Agung Jaya Mahkota mempunyai beberapa departemen sesuai dengan tujuan dan klasifikasinya serta pola-pola menurut peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemilik hotel. Masing-masing karyawan dalam hotel New Agung Jaya Mahkota bertanggung jawab atas keramah-tamahan dalam pelayanan pada tamu.

Kantor depan atau *Front Office* adalah tempat yang pertama dilihat oleh tamu pada saat mereka datang pada hotel tersebut. Banyak orang yang menilai bahwa *Front Office* mencerminkan citra sebuah hotel, untuk itu *Front Office* di Hotel New Agung Jaya Mahkota frekuensi kontrol lebih sering dilakukan oleh *Assistant Manager* dibanding dengan departemen yang lain. *Front Office Department* harus memberikan pelayanan yang baik pada semua tamu yang datang.

Dari uraian di atas maka penulis mengangkat judul “ **Peranan Dan Fungsi *Front Office Department* Dalam Upaya Pelayanan Pada Hotel New Agung Jaya Mahkota**”. Alasan penulis mengangkat judul ini adalah karena *Front Office Department* merupakan suatu departemen yang menentukan berhasil tidaknya suatu hotel dalam meningkatkan penjualan kamar.

## **1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan oleh penulis selama 1 (satu) bulan adalah :

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan *Front Office Department* di Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi
- b. Untuk mengetahui peran dan fungsi *Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan hotel

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh penulis selama Praktek Kerja Nyata dalam 1 bulan adalah :

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai perhotelan khususnya di bidang *Front Office Department*.
- b. Menambah referensi perpustakaan Universitas Jember khususnya Diploma III Pariwisata.
- c. Menambah ketrampilan dan keahlian dibidang perhotelan khususnya di *Front Office Service*.

## II. GAMBARAN UMUM

### 2.1 Gambaran Umum Hotel

#### 2.1.1 Pengertian Hotel

Secara garis besar hotel adalah suatu jenis akomodasi yang berfungsi sebagai tempat tinggal sementara. Usaha perhotelan tumbuh dengan adanya orang bepergian. Dapat dikatakan bahwa jasa yang diberikan di hotel adalah jasa kepariwisataan yang penting dan lengkap, hotel secara umum menyediakan jasa untuk segala jenis tamu.

Dalam perkembangannya, hotel didefinisikan sebagai berikut:

a. Menurut SK Menparpostel No. Km. 34/NK. 103/MPPT. 87

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan/penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

b. Menurut Proprietors Act, dalam Agus Sulistiyono (1999:5)

“Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum”.

c. Menurut M. Glorier Electronic Inc. dalam Agus Sulistiyono (1999:6)

“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”.

#### a. Jenis-jenis Akomodasi dan Aspek-aspeknya

Jenis-jenis akomodasi berdasarkan aspek bentuk bangunan di Indonesia menurut Soekadijo (1995:109) dibagi dalam beberapa macam, yaitu:

##### 1) Motel

Motel adalah jenis akomodasi kepariwisataan yang masih baru, umurnya belum sampai 30 tahun dan lahir dengan angkutan jalan raya, karena banyaknya orang bepergian dengan menggunakan kendaraan bermotor, khususnya kendaraan



pribadi, maka di tempat-tempat yang diperkirakan masyarakat memerlukan istirahat, kemucian muncul hotel-hotel khusus, yang sekarang dikenal dengan nama Motel (motor hotel). Terletak di tepi jalan raya/berdekatan dengan jalan-jalan raya antarkota.

- 2) *Youth hostel* atau hotel remaja  
*Youth hostel* adalah akomodasi yang disediakan untuk wisatawan remaja, biasanya dalam bentuk rombongan, hal ini bukan remaja yang mengadakan perjalanan wisata tetapi wisatawan remaja dalam arti kepariwisataan.
- 3) Hotel Garni  
 Hotel Garni hanya menyediakan penginapan dan makan pagi, biasanya tidak ada ruang makan. Hotel Garni terletak di dalam kota dan tamu diperkirakan akan bermalam, di Indonesia dikenal dengan nama Losmen atau hotel melati.
- 4) Hotel Konferensi (*Conference Hotel*)  
 Hotel konferensi dikhususkan untuk keperluan pertemuan-pertemuan seperti: muktamar, konferensi, seminar, rapat dan lain-lain.
- 5) *Pension Hotel*  
 Hotel ini biasanya kecil, tamu tinggal dalam waktu yang lama dan tamu yang datang biasanya mempunyai kepentingan kerja selama  $\pm$  1 bulan. Sebelum tamu datang, biasanya semua urusan sudah diatur lebih dahulu dengan menggunakan telepon/korespondensi. Jasa yang diberikan sangat besar, sesuai dengan kepentingan orang kerja yang tinggal lama, tidak hanya makan dan tidur tetapi meliputi: *loun dry*, pelayanan pos dan lain-lain, karena tamu tinggal dalam waktu yang lama maka suasana di hotel *Pension* seperti suasana keluarga. Memerlukan hubungan yang akrab antara petugas pemberi jasa dengan tamu.
- 6) Dusun wisata (*Holiday village*)  
 Salah satu bentuk bangunannya meniru bentuk bangunan setempat disesuaikan dengan kebutuhan dan merupakan sebuah komplek seperti dusun, tetapi ada yang berupa bangunan besar dan modern, sehingga tidak dapat dibedakan dengan bentuk bangunan hotel biasa. Kapasitasnya untuk menerima tamu seperti hotel besar dan dapat menampung banyak tamu.
- 7) Wisma Peristirahatan  
 Wisma peristirahatan mempunyai bangunan yang lebih sederhana seperti rumah besar biasa, kapasitas untuk menerima tamu lebih kecil dan fasilitas serta pelayanannya lebih sederhana sehingga kenyamanan (*comfort*) tidak seperti di hotel. Wisma peristirahatan lebih memberi rasa leluasa karena banyak hal-hal yang tidak diatur, maka kegiatan diberikan oleh tamu itu sendiri dan tarifnya rendah.
- 8) Pondok Liburan (*Vacantie Colonie*)  
 Pondok liburan sama dengan wisma peristirahatan, tetapi khusus untuk anak-anak sekolah pada waktu liburan. Pondok liburan tujuannya bersifat pendidikan dan dimaksudkan untuk memberi kesempatan pada anak-anak sekolah untuk berekreasi dan mengisi liburan dengan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat.



9) *Homestay*

*Homestay* atau yang di Perancis dikenal dengan nama *Gite de France*. *Homestay* adalah tipe akomodasi wisata yang disediakan untuk umum. *Homestay* bukan milik atau diselenggarakan oleh badan atau lembaga, tetapi milik perseorangan dengan menggunakan bangunan milik pribadi yang sebenarnya tidak digunakan untuk menampung wisatawan. *Homestay* seperti rumah dan sebagian dari rumah ditempati pemiliknya.

10) *Bungalo*

*Bungalo* merupakan rumah yang digunakan sebagai rumah peristirahatan atau rumah berlibur untuk keperluan sendiri. Pemilik akomodasi dan wisatawan yang menginap adalah sama yaitu pemilik rumah sendiri.

11) *Tempat Karavan*.

Karavan adalah semacam pondok kecil yang dilengkapi dengan keperluan-keperluan rumah tangga seperti: dapur, tempat tidur, kamar mandi dan lain-lain. Biasanya cukup memadai meskipun dalam bentuk kecil. Pondok karavan itu beroda dan dapat dikaitkan pada mobil dan ditarik kemana saja.

### b. Kriteria Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini di bawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK: Kep-22/U/VI/78. Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel dapat ditinjau dari berbagai faktor yang satu sama lain ada hubungannya. Faktor-faktor pengklasifikasian hotel tersebut, antara lain: faktor tujuan pemakaian, faktor lokasi hotel, faktor jumlah kamar, faktor ukuran hotel, faktor lamanya tamu menginap, faktor kegiatan tamu selama menginap dan faktor jenis tamu yang menginap. Adapun keterangan dari faktor-faktor tersebut di atas adalah sebagai berikut:

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

a) *Business hotel*

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

b) *Recreational hotel*

Hotel ini digunakan orang-orang yang bertujuan untuk santai atau berekreasi.

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

a) *City hotel*

*City hotel* adalah hotel yang terletak di dalam kota, yang sebagian besar tamunya menginap dengan tujuan bisnis

b) *Resort hotel*

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

(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)

c) *Suburb hotel*

*Suburb hotel* adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yaitu pertemuan antara dua kabupaten.

d) *Urban hotel*

*Urban hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan baru yang sebelumnya hanya berupa desa.

e) *Airport hotel*

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

3) Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel ada empat bagian, yaitu:

a) *Small hotel*

*Small hotel* adalah hotel yang berukuran kecil dengan jumlah kamar dibawah 150 kamar.

b) *Medium hotel*

*Medium hotel* adalah hotel yang berukuran sedang, dalam *medium hotel* ada dua kategori, yaitu:

(1) *Average hotel* dengan jumlah kamar 150 sampai 299 kamar

(2) *Above average hotel* dengan jumlah kamar 300 sampai 600 kamar

c) *Large hotel*

*Large hotel* adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

4) Klasifikasi hotel berdasar lamanya tamu menginap dapat dibagi dalam tiga kategori, yaitu:

a) *Transit hotel*

*Transit hotel* adalah hotel yang tamunya menginap dalam waktu yang singkat, rata-rata hanya satu malam.

b) *Semi residential hotel*

*Semi residential hotel* adalah hotel yang tamunya menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek. Kira-kira antara satu minggu sampai satu bulan.

c) *Residential hotel*

*Residential hotel* adalah hotel yang tamunya menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

5) Klasifikasi hotel berdasarkan kegiatan tamu selama menginap, ada empat kategori, yaitu:

a) Olahraga

(1) *Sport hotel* adalah hotel yang berada dalam kawasan komplek kegiatan olah raga.

(2) *Ski hotel* adalah hotel yang menyediakan area sebagai tempat bermain ski.

Banyak terdapat di negara yang mempunyai empat musim.

## b) Bisnis

(1) *Conference hotel* adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.

(2) *Convention hotel* adalah hotel sebagai bagian dari kompleks kegiatan konvensi.

## c) Beribadah

*Pilgrim hotel* adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah, seperti hotel-hotel di Arab (Mekah dan lain-lain) pada saat musim haji dan Lourdes di Perancis.

## d) Berjudi

*Casino hotel* adalah hotel yang sebagian tempatnya untuk kegiatan berjudi.

## 6) Klasifikasi hotel berdasarkan pada kriteria jenis tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya adalah dari mana asalnya mereka dan latar belakang mereka. Dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) *Family hotel*

*Family hotel* adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.

b) *Business hotel*

*Business hotel* adalah hotel tamunya yang menginap para usahawan.

c) *Tourist hotel*

*Tourist hotel* adalah tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan, baik domestik maupun dari luar negeri

d) *Cure hotel*

*Cure hotel* adalah tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

### 2.1.2 Sejarah Hotel New Agung Jaya Mahkota

Hotel New Agung Jaya Mahkota merupakan satu-satunya hotel yang mempunyai kualitas dalam pemasaran produk-produk hotel dibanding dengan hotel-hotel lain yang ada di daerah Genteng karena mempunyai *Mahkota hall* yang sering

digunakan untuk acara-acara penting misalnya: pesta pernikahan, pesta ulang tahun, muktamar, rapat dan *beauty class*. Hotel New Agung Jaya Mahkota merupakan hotel melati tiga. Hotel New Agung Jaya Mahkota berdiri dan diresmikan pada 20 Juli 1991 diatas lahan  $\pm 1550 \text{ m}^2$ . Pengelolaan Hotel New Agung Jaya Mahkota di bawah naungan PT. AJM yang bergerak dalam bidang pemasaran produk-produk olah raga dan produk-produk material. Semula Hotel New Agung Jaya Mahkota bernama Hotel Agung Jaya Mahkota (AJM) karena ada pergantian *General Manager* maka pada bulan Januari 2000 nama hotel berubah menjadi Hotel New Agung Jaya Mahkota oleh Bapak Djoko Sudibyo, tetapi masyarakat lebih mengenal dengan nama Hotel AJM. Oleh karena itu penulis untuk selanjutnya menggunakan nama Hotel New Agung Jaya Mahkota.

Perkembangan hotel dari tahun ke tahun semakin meningkat dengan adanya penambahan fasilitas yaitu :

a. *Mahkota Hall*

*Mahkota hall* berdiri pada bulan Januari tahun 2001 dengan kapasitas 2000 – 3000 orang.

b. Kolam Renang

Kolam renang ini berdiri pada bulan Pebruari tahun 2002 dengan ukuran 10 x 20 m<sup>2</sup>.

Pemilik Hotel New Agung Jaya Mahkota adalah Bapak Wijaya Kusuma dan ibu Dewi, beliau berdua sampai saat ini masih menjadi pemilik yang sah. Pada 15 Desember 2000 Hotel New Agung Jaya Mahkota mendapat surat tanda daftar ulang ijin usaha No. 556 / 971 / 439. 113 / 2000 ditanda tangani oleh Bupati Banyuwangi Ir. Samsul Hadi.

## 2.2 Lokasi Hotel New Agung Jaya Mahkota

Hotel New Agung Jaya Mahkota terletak di Jalan Raya Jember No. 55, Genteng, Banyuwangi. Hotel ini dapat ditempuh dengan berbagai macam kendaraan

seperti : motor, mobil pribadi, angkutan, taksi dan bis antarkota. Letak Hotel New Agung Jaya Mahkota sangat strategis karena terletak di dekat terminal, pasar, pertokoan dan stasiun kereta api. Hotel New Agung Jaya Mahkota mempunyai suasana yang sejuk dan asri karena di belakang hotel terdapat daerah persawahan dan tumbuh pohon-pohon rindang sehingga menambah keterangan dan kenyamanan kita meskipun di kanan kiri hotel terdapat bangunan-bangunan besar. Suara kendaraan tidak mempengaruhi kesejukan hotel sehingga hotel cocok untuk orang-orang yang ingin menenangkan diri dan berakhir pekan.

### 2.2.1 Staf dan karyawan Hotel New Agung Jaya Mahkota sampai saat ini tercatat sebanyak 50 Orang:

<i>General Manager</i>	: Drs. Djoko Sudibyo
<i>Assistant Manager</i>	: Christologis
<i>Personal</i>	: Ahmad Hendro
<i>Food and Beverage Manager</i>	: Titik Suhartininggil
<i>Front Office Department</i>	: Tumilah, Andi, Nikko dan Rofiq
<i>Food and Beverage Department</i>	:
a. <i>Food and Beverage Service</i>	
Karaoke	: Yuni, Muksin, dan Santo
<i>Caffé</i>	: Kariman, Ari Ferry, Santi, dan Suryanto
b. <i>Food and Beverage Product</i>	: Ahju, Sadin, Tri Puji Astuti dan Novi
<i>House Keeping Department</i>	: Faqih, Rudianto, Edi Cahyo, Suyud Mahmudi, Ari Iswanto, Mashudi, Temon, Wahyudi, Yusuf, Hendik, Lukman, Ferdi, Harini, Muntamah dan Maksun.
1) <i>Swimming Pool</i>	: Heru Asgar Gordon dan Domal Agus
2) <i>Gardener</i>	: Mul dan Wardi
<i>Accounting Department</i>	: Sri Rahayu dan Titin
<i>Engineering Department</i>	: Arifin dan Nurkolis

*Security Department* : Hakim, Mi'an, Safari, Purwanto, Sudopo,  
Daroji dan Mashadi.

Pendidikan karyawan dan jumlah karyawan 50 dalam prosentase sebagai berikut :

SI	= 1	= $1/50 \times 100 = 2 \%$
D3	= 1	= $1/50 \times 100 = 2 \%$
D1	= 9	= $9/50 \times 100 = 18 \%$
SMA	= 32	= $32/50 \times 100 = 64 \%$
SMP dan SD	= 7	= $7/50 \times 100 = 14 \%$
Jumlah	= 50	= 100%

Tingkat pendidikan karyawan pada Hotel Agung Jaya Mahkota adalah:

- a. Sarjana Ekonomi : 1 orang
- b. Diploma III Pariwisata dan Perhotelan : 1 orang
- c. Diploma I Pariwisata dan Perhotelan : 9 orang
- d. SMA : 32 orang
- e. SLTP : 4 orang
- f. SD : 3 orang

### 2.2.2 Fasilitas umum dan fasilitas kamar yang terdapat di Hotel New Agung Jaya Mahkota

#### a. Fasilitas Umum Hotel New Agung Jaya Mahkota

##### 1) Kolam Renang New Agung Jaya Mahkota

Kolam renang berlaku untuk umum bukan hanya untuk tamu hotel, dibuka setiap hari dengan harga masuk Rp. 5000,- / orang dan harus memakai pakaian renang. Untuk meningkatkan pendapatan hotel ada peraturan bahwa pengunjung kolam renang dilarang membawa makanan dan minuman dikhawatirkan akan mempengaruhi kebersihan kolam renang, untuk itu

disediakan *caffè* di dekat kolam renang sehingga pengunjung dapat menggunakan fasilitas tersebut.

2) Restoran Jaya

Restoran ini dibuka 24 jam setiap hari dengan bermacam-macam menu mulai masakan tradisional sampai masakan internasional, sehingga tamu dapat memesan makanan sesuai dengan keinginannya. Restoran Jaya dapat menampung 75 orang.

3) *Jaya Café*

Pada hari senin café buka. Menu di café Jaya sama dengan menu di restoran. Di café mempunyai beberapa artis dan satu pemain elekon. Tamu dapat bergiliran menyanyi sesuai dengan lagu yang mereka inginkan.

4) *Meeting Room* (Mahkota Hall)

Gedung sering digunakan untuk pesta pernikahan, pesta ulang tahun, muktamar, konferensi, seminar, *beauty class* dan lain-lain.

5) Mushola

Mushola ini dapat digunakan oleh umum bukan hanya tamu dan karyawan yang mempergunakannya.

6) Tempat Parkir

Tempat parkir di Hotel New Agung Jaya Mahkota sangat luas, sebagian besar kamar mempunyai tempat parkir, sehingga tamu yang menginap dapat membawa kendaraanya di depan kamar, kecuali kamar atas.

b. Fasilitas kamar yang terdapat di Hotel New Agung Jaya Mahkota

Jumlah kamar Hotel New Agung Jaya Mahkota adalah 2 *suite rooms*, 3 *deluxe rooms*, 13 *superior rooms*, 16 *junior rooms*, 8 *standard rooms*, 12 *ekonomi A rooms* dan 14 *ekonomi B rooms*.

1) *Suite*

Fasilitas : AC, TV, telepon, air panas dan air dingin, lemari pakaian, *spring bed*, *bath tub*, *wash tafel*, *living room*, *mini bar*, dan *private parking area*.

2) *Deluxe*



Fasilitas : AC, TV, telepon, air dingin, dan air panas, lemari pakaian. *spring bed*, 2 sofa, *bath tub*, *wash tavel*, *private parking area* dan *miri bar*.

3) *Superior*

Fasilitas : AC, TV, telepon, air dingin dan air panas, lemari pakaian, 2 sofa, *bath tub*, *wash tafel*, dan *private parking area*

4) *Yunior*

Fasilitas : AC, TV, *fan*, telepon, air dingin dan air panas, lemari pakaian sofa, *wash tafel*, dan *private parking area*

5) *Standard*

Fasilitas : *Fan*, TV, telepon, 2 sofa dan lemari pakaian.

6) Ekonomi A

Fasilitas : 2 kursi, dan 2 *single bed*

7) Ekonomi B

Fasilitas : 2 kursi, 1 *double bed* dan *private parking area*.

### 2.2.3 Visi dan Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota

a. Visi Hotel New Agung Jaya Mahkota

- 1) Menjadikan Hotel New Agung Jaya Mahkota sebagai salah satu hotel ternama di wilayah Jawa Timur.
- 2) Mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dalam pelayanan.

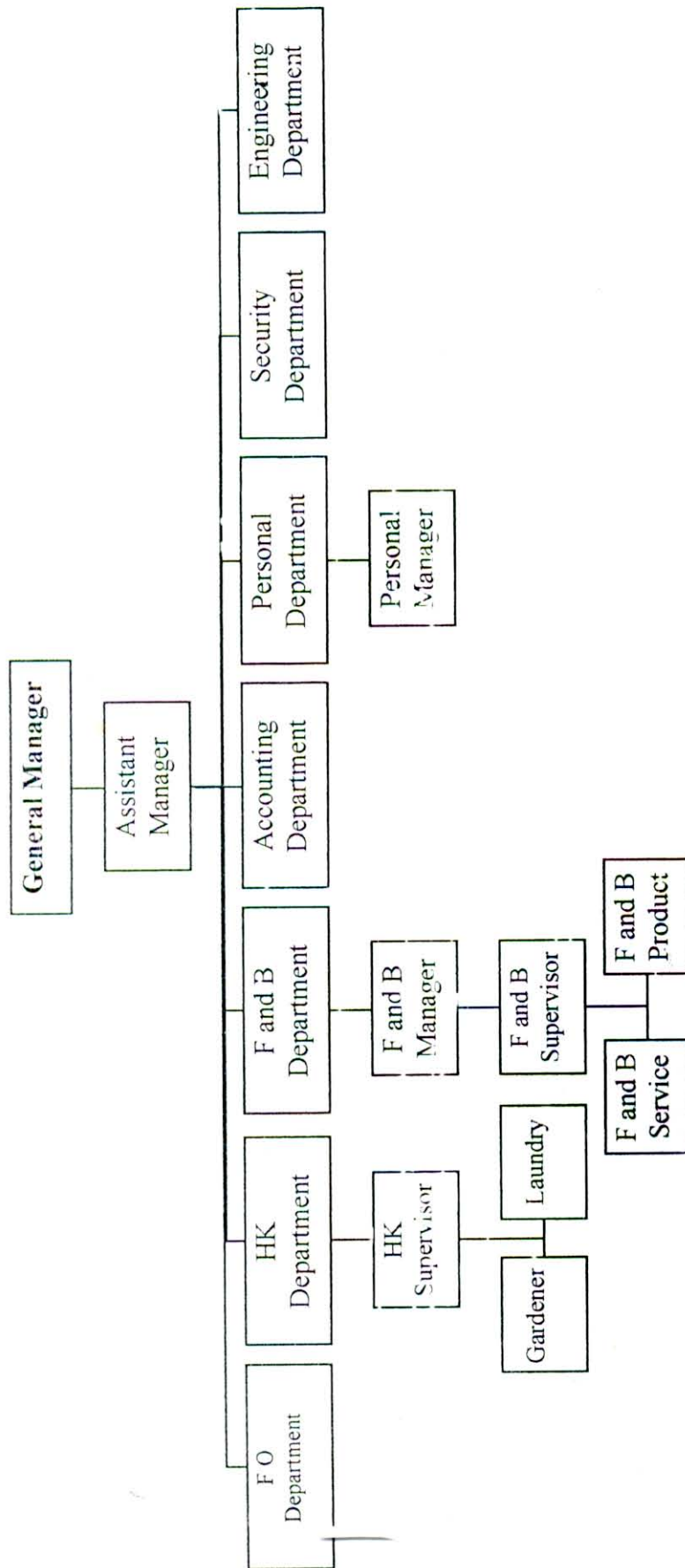
b. Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota

- 1) Meningkatkan pendapatan hotel dengan lebih mengutamakan kualitas pelayanan terhadap tamu.
- 2) Meningkatkan perkembangan hotel untuk menghadapi persaingan-persaingan antar hotel.

Gambar 1

2.3 Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota

Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota



Sumber: Hotel New Agung Jaya Mahkota Banyuwangi, 2003

### 2.3.1 *Job Description*

#### a. *General Manager*

Tugas-tugasnya adalah:

- 1) Mengkoordinasikan semua kegiatan yang ada di hotel
- 2) Membina hubungan secara intern maupun ekstern dengan karyawan
- 3) Mengadakan pengawasan dan pengendalian di semua departemen
- 4) Bertanggung jawab atas semua kegiatan di hotel

#### b. *Assistant Manager*

Tugas-tugasnya adalah membantu atasan khusus di bidang administrasi.

#### c. *Personal and Training Manager*

Tugas-tugasnya adalah:

- 1) Mengatur aset-aset sumber daya manusia yaitu penerimaan gaji dan pendidikan
- 2) Memecat karyawan yang membuat kesalahan
- 3) Membuat tata tertib bagi karyawan
- 4) Mengadakan *job training* bagi karyawan baru atau sistem *rolling* bagi karyawan lama.

#### d. *Accounting Department*

Tugas-tugas adalah:

- 1) Menerima keuangan
- 2) Menyelenggarakan semua pembukuan
- 3) Menangani administrasi keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran

#### e. *Front Office Department*

Tugas-tugasnya adalah:

- 1) Menjual kamar
- 2) Menerima tamu dan membuat rekening
- 3) Menyetor keuangan kebendaharaan pada *Accounting Department*
- 4) Setiap malam mengantarkan laporan tamu
- 5) Mengantarkan tamu ke kamar

h. *Security Department*

Tugasnya dari segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta hotel itu sendiri dan menjaga kendaraan tamu

i. *House Keeping Department*

Dalam tugasnya *House Keeping Department* dipimpin seorang *Supervisor* dan dibagi dalam beberapa seksi, adapun tugas dari *Supervisor* dan seksi-seksi *House Keeping*, yaitu:

1) *Supervisor*

- a) Membagi tugas terhadap *Room Boy* di masing-masing lantai
- b) Membuat *work order* apabila mendapati alat-alat yang rusak kepada engineering department untuk segera diperbaiki
- c) Mengawasi kerja *Room Boy* disetiap *floor* dengan memberikan arahan
- d) Memberikan informasi tentang waktu atau jain kamar-kamar yang *check out*
- e) Membagi tugas terhadap karyawan *Houseman* dan *Gardener*, baik yang ada di dalam maupun di luar hotel
- f) Bertanggung jawab atas lena hotel
- g) Mengawasi keluar masuknya *linnen* dari *laundry* ke departemen-departemen maupun dari departemen ke *laundry*
- h) Bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, dan kenyamanan hotel.

2) *Laundry Section*

- a) Pencucian *linnen* yang digunakan di *food and beverage department*, yaitu *table cloth*, *napkin*, dan *table mad*
- b) Pencucian *linnen* yang digunakan di kamar-kamar, yaitu *sheet*, *pillow case*, *blanket*, *towel*, dan *bed cover*
- c) Cucian tamu hotel, yaitu pakaian-pakaian tamu yang menginap di hotel.

### 3) *Swimming Pool Section*

- a) Menjaga kolam agar tetap bersih, indah dan nyaman
- b) Membersihkan *locker*, yaitu kamar ganti pakaian yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu: *locker* untuk pria dan untuk wanita yang dilengkapi cermin, *standing astray*, dan *waste basket*
- c) Menyiapkan *pool towel* khusus untuk para tamu yang berenang
- d) Menjaga dan menyiapkan *lazy chair* yang digunakan para tamu untuk menikmati istirahatnya yang ada ditepi kolam
- e) Menyiapkan dan membersihkan *astray* yang ada di pinggir kolam
- f) *Pool Attendant* selain melayani tamu yang berenang juga bertindak sebagai *Pool Guard* yang setiap saat harus siap memberikan pertolongan bagi tamu yang mendapat kecelakaan, mampu membantu tamu yang belum dapat berenang atau baru belajar berenang.

### 4) *Gardener*

- a) Menata dan memelihara tanaman agar tetap indah sehingga mempunyai daya tarik dan memberikan kesan tersendiri bagi setiap tamu yang datang
- b) Menyiram tanaman yang ada di luar maupun di dalam gedung juga membersihkan daun-daun kering dan kotoran-kotoran lain seperti kertas, plastik, puntung rokok, agar tanaman kelihatan bersih dan indah
- c) Melakukan pemotongan atau pemangkasan tanaman yang ada di depan hotel atau samping hotel agar bisa terlihat rapi dan indah
- d) Melakukan pemupukan terhadap tanaman-tanaman dengan pupuk urea atau ZA untuk merangsang pertumbuhan akar, sehingga tanaman tersebut dapat cepat hidup dan tumbuh
- e) Mencegah/memberantas hama penyakit dengan menyemprotkan insektisida secara berkala
- f) Menyiangi dan membubut tanaman baik yang ada di pot maupun yang ada ditanah agar akar tanaman lebih indah menembus tanah dan menyerap zat-zat makanan yang ada di dalamnya.

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas dan data-data yang penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya serta dari hasil analisis terhadap permasalahan yang timbul di *Front Office Department* Hotel New Agung Jaya Mahkota maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Hotel New Agung Jaya Mahkota lebih mengutamakan pelayanan dalam menjual kamar hotel
- b. Sistem kerja *Reception* di Hotel New Agung Jaya Mahkota tidak optimal karena banyaknya seksi-seksi yang harus ditangani sehingga mempengaruhi motivasi kerja *Reception*.

### 4.2 Saran-Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan secara langsung dan juga berdasarkan uraian di atas, maka penulis memberikan saran-saran yang sifatnya membangun untuk meningkatkan perkembangan hotel sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan karyawan yang benar-benar profesional dalam pelayanan
- b. Sistem kerja *Front Office* seharusnya terbagi dalam beberapa seksi sehingga semua seksi yang ada di *Front Office* tidak ditangani oleh satu seksi
- c. Bangunan Hotel seharusnya diperbaiki agar lebih menarik perhatian pengunjung
- d. Hotel New Agung Jaya Mahkota harus lebih mengutamakan kesejahteraan karyawan agar karyawan mempunyai motivasi kerja yang tinggi.
- e. Mempersiapkan data-data pribadi yang jelas dan lengkap sebagai informasi yang dibutuhkan oleh anak-anak magang seperti sejarah hotel, sistem manajemen dan perkembangan hotel.



## DAFTAR PUSTAKA

- Gambaran Umum Perusahaan. Hotel New Agung Jaya Matikota Banyuwangi.*
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Soekadijo. 1995. *Anatomi Pariwisata Sebagai Systematic Linkage*. Solo.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningsih. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran: Untuk Anda yang Berkecimpung dalam Industri Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- . 1998. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operasionals)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Team BPLP Bandung. 1995. *Front Office I: Tehnik dan Prosedur*. Bandung

untuh yg bos sy kudu



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, ☎ (0331) 335586-331342, FAX. (0331) 335586 JEMBER 68121  
Email : fisipunej@jember.wasantara.net.id ☎ (0331) 332736

Nomor : 3204 /I.S.I.2/PP.9/2003  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jember, 31 Mei 2003

Kepada Yth : Human Resources Manager  
Hotel Agung Jaya Mahkota  
Jl. Jember no.55  
Di  
Cienteng - Banyuwangi

Dengan Hormat,  
Menindaklanjuti surat sandara, tertanggal 28 Mei 2003 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Pada Hotel Agung Jaya Mahkota dimulai tanggal, 1-30 Juni 2003. Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja.  
Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Pembantu Dekan I,  
  
Agus Budihardjo  
Telp. 130 879 634



Tembusan kepada:  
1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ  
2. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, ☎ (0331) 335586-331342, FAX. (0331) 335586 JEMBER 68121  
Email : [fisipunej@jember.wasantara.net.id](mailto:fisipunej@jember.wasantara.net.id) ☎ (0331) 332736

**SURAT TUGAS**

No. 32CA/J.25.1.2/PP.9/2003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

Nama : Yustina Paramita

NIM : 200 - 1006

Jurusan : Administrasi

Program Studi : D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata Pada Hotel Agung Jaya Malikota mulai tanggal, 1 Juni - 30 Juni 2003.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 31 Mei 2003

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan III,



Agus Budihardjo, MA  
NIP. 130 879 634

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

DAFTAR HADIR

Mata Kuliah : KULIAH KERJA .....  
Program Studi : D-III Pariwisata

Magang di : HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA GENTENG BANYUWANGI

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td	td
1	YUSTINA PARAMITA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
2																															
3																															
4																															
5																															
6																															
7																															

Mengetahui,

Personel and Training Manager



AKHMAJ HENDRO

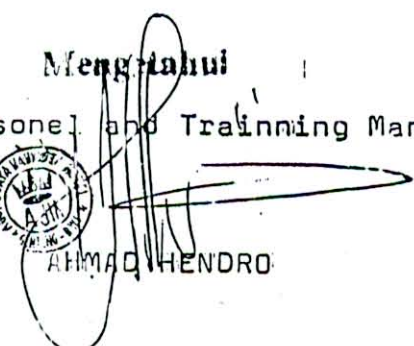
DAFTAR NILAI

Mata Kuliah KULIAH KERJA  
 Program Studi D.III.PARIWISATA  
 Mengajar di HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA  
 GENTENG-BANYUWANGI

NO	NAMA	NIM	NILAI ANGKA	NILAI HURUP	TANDA TANGAN
1	YUSTINA PARAMITA	200-1006	85	A	<i>Yustina</i>
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui  
 Personnel and Training Manager



  
 AHMAD HENDRO



hotel

NEW AGUNG JAYA MAHKOTA

Jl. Jember 55 Telefax (0333) 845346  
Genteng - Banyuwangi

## CERTIFICATE OF JOB TRAINING

This is to certify that : Ms.YUSTINA PARAMITHA  
from : PROGRAM STUDI D III PARIWISATA FAK.ILMU SOSIAL  
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER.

her completed the Job Training Program  
at New A JE EM Hotel,Genteng,Banyuwangi,

For the period of : 01 st MARCH - 31 st MARCH 2003.  
Department : Front Office (Reception & FO.Cashier).  
F & B Service(Restaurant & Room Service)  
Housekeeping (Room Maid).

Performance : GOOD



Drs.Djokosoedibyo.Bac.

General Manager

Genteng, 01 st APRIL 2003

Ahmad Hendro

Personnel Manager





hotel  
NEW AGUNG JAYA MAHKOTA

Jl. Jember 55 Telefax (0333) 845346  
Genteng - Banyuwangi

RATE SHEET

---

- |  |   |
|--|---|
| I. 2 ROOM'S TYPE SUITE<br>FASILITAS      | : Rp.320.000/ROOM/NT.<br>AC,TV,Telephone,Air Panas,<br>Air Dingin,Almari Pakaian,<br>Spring Bed,Bath Tub,Washtafel.<br>Living Room,Mini Bar.                    |
| I. 3 ROOM'S TYPE DELUXE<br>FASILITAS     | : Rp.220.000/ROOM/NT.<br>: AC,TV,Telephone,Air Panas,<br>Air Dingin,Almari Pakaian,<br>Spring Bed,2 Sofa,Bath Tub<br>Washtafel,Private Parking<br>Area,Mini Bar |
| II. 13 ROOM'S TYPE SUPERIOR<br>FASILITAS | : Rp.180.000 /ROOM/NT<br>: AC,TV,Telephone,Air Panas,<br>Air Dingin,Almari Pakaian,<br>2 Sofa,Bath Tub,Washtafel,<br>Private Parking Area                       |
| III. 16 ROOM'S TYPE YUNIOR<br>FASILITAS  | : Rp.130.000 / ROOM / NT<br>: AC,TV with VCD program,<br>Telephone,Air Panas,Air<br>Dingin,Almari Pakaian,2<br>Sofa,Washtafel,Private<br>Parking Area           |
| IV. 8 ROOM'S TYPE STANDART<br>FASILITAS  | : Rp.100.000 / ROOM / NT<br>FAN,TV with VCD program,<br>Telephone,2 Sofa,Almari<br>Pakaian  |
| V. 12 ROOM'S TYPE EKONOMI A              | : Rp.75.000 / ROOM / NT   |
| VI. 14 ROOM'S TYPE EKONOMI B             | : Rp.60.000 / ROOM / NT   |
| VII. EXSTRA BED                          | : Rp. 40.000 / ROOM / NT  |

CHEK OUT TIME : 13.00 WIB.

Rates are Included to 16% service charge and government tax and  
Included to Breakfast.

MANAGEMENT.





**NEW NEW**  
**AGUNG JAYA MAHKOTA HOTEL**  
 JL. JEMBER NO. 55 GENTENG BANYUWANGI  
 PHONE : 062 - 333 - 845346  
 FAXIMILE : 062 - 333 -

**Nº 000701**

**STATEMENT**

ROOM NO. :	507	TYPE :	E.B.
NAME :	Martha		
ARRIVAL DATE :	01 09/02		
DEPARTURE DATE :			
COMPANY :			

	CHARGES	BALANCE
Room	30-000	30-000

I AGREE THAT MY LIABILITY FOR THIS BILL IS NOT WAIVED AND AGREE TO BE HELD PERSONALLY LIABLE, IN THE EVENT THAT THE INDICATED PERSON, COMPANY OR ASSOCIATION FALLS TO PAY FOR ANY PART OF THE FULL AMOUNT OF THESE CHARGES.

Charge to : _____	A/C No. : _____
Attention : _____	Verified By : _____
Address : _____	Cashier : _____
_____ Postal Code : _____	
Signature _____	

FRONT OFFICE CASHIER  
(FOC)

No. Bill	Room	Name	Type of Payment			In	Out	Remark
			Cash	Credit Card	Voucher			

Breakfast :

Restaurant :

Minibar :

Swimming pool :

Hotel New Agung Jaya Mahkota

Genteng Banyuwangi

GUEST LIST  
Tgl-Bln-Tm

Room	Person	O/I	Disc.	Rate	Nat.	Remark
Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah

Prepared by:

Checked by:



## FORMULIR A

LAMPIRAN III

<u>Akomodasi</u> of Accomodation		NEW AGUNG JAYA MAHKOTA HOTEL		No. Serl	
Jl. Jember No. 55 Genteng Banyuwangi Phone : 062 - 333 - 345346, Fax. : 062 - 333 -					
<u>Tgl.</u> date		<u>Datang Dari</u> Coming from		<u>Berangkat Tgl.</u> Departure date	
<u>Pergi ke</u> Going To					
<u>Tempat</u> Place					
<u>Kategori</u> Category		<u>Nomor Paspor</u> Pasport Number		<u>Tgl. &amp; tempat dikeluarkan</u> Date & Place of Issue	
<u>Tgl. Lahir</u> Date of Birth					
<u>Pekerjaan</u> Occupation		<u>Perusahaan</u> Company		<u>Maksud kedatangan</u> Purpose of visit	
				<input type="checkbox"/> Plesure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official	
<u>Rumah</u> Address		<u>Pelabuhan pendaratan di Indonesia</u> Port of Entry in Indonesia			
<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay		<u>Tanda Tangan Resepsionis</u> Reception Signature		<u>Tanda Tangan Tamu</u> Guest Signature	
<u>Saluran Rekening</u> Account of my account		<u>Kontan</u> Cash <input type="checkbox"/>		<u>Oleh Perusahaan</u> Company account <input type="checkbox"/>	
				<u>Dengan Kartu Kredit</u> By Credit Card <input type="checkbox"/>	
<u>Nama dan Alamat Pembayar</u> Name and Address of Payer					
Hotel For official use only					
<u>No.</u>	<u>Kamar No.</u>	<u>Person</u>	<u>Tarip / Rate</u>	<u>Reserved By</u>	



**NEW**  
**AGUNG JAYA MAHKOTA HOTEL**  
JL. JEMBER NO. 59 GEBIRING BANYUWANGI  
PHONE : 0332 832 111/112  
FAXIMILE : 0332 333

**No 000540**

**LAUNDRY SERVICE / DRY CLEANING / PRESSING**

PLEASE DO NOT PUT YOUR LAUNDRY OUTSIDE THE DOOR  
HARAP JANGAN MELETAKKAN CUCIAN DIMUKA PINTU

Name / Nama \_\_\_\_\_ Room No. / Kamar No. \_\_\_\_\_

To be returned / Dikembalikan  Today / Hari ini  Tomorrow / Besok  Express Service / Kilat

Special instruction / Permintaan khusus \_\_\_\_\_

Your account will be charged. Please don't pay upon delivery.  
Pembayaran akan dilagih kemudian. Jangan membayar pada waktu menerima pakaian.

GENTLEMEN		LAUNDRY	DRY CLEANING	PRESSING	AMOUNT
SHIRT SHORT SLEEVES	Kemisa Pendek	4.000		2.000	
SHIRT LONG SLEEVES	Kemisa Panjang	4.500		3.000	
UNDER SHIRT	Kaos Dalam	3.000			
UNDER SHORT	Celana Dalam	3.000			
PLUAMAS	Piyama	5.000			
HANDKERCHIEF	Sapukanangan	2.000			
A PAIR OF SOCKS	Kaos Kaki	2.000			
TROUSERS	Celana Panjang	5.000		3.000	
SHORT	Celana Pendek	3.000		1.500	
T. SHIRT	Kaos Oblong	4.000		2.000	
SARONG	Sarung	4.000		2.000	
SAFARI SUIT (2 PCS)	Safari (2 Pkg)	10.000		5.000	
SUIT 2 PIECES	Jas Sletan				
JACKET	Jas				
LONG COAT	Jas Panjang				
JERSEY	Baju Kaos	5.000		2.500	
NECTIE	Dasi			3.000	
JACKET	Jaket / Katun	8.000		4.500	

**LADIES**

COTTON BLOUS	Blus	8.000		3.500	
SUP	Rok Dalam	3.000			
PANTIES	Celana Dalam	3.000			
BRASSIERE	BH / Kalfang	3.000			
HANDKERCHIEF	Sapukanangan	2.000			
NIGHT GOWN	Baju Tidur	8.000			
SLACKS	Celana Panjang	5.000		3.000	
SKIRT	Rok	6.000		3.000	
COTTON DRESS	Baju Katun	7.000		3.500	
TENNIS DRESS	Baju Tennis	6.000		3.000	
POLO SHIRT	Baju Cikat Raja	8.500			
SARONG KEBAYA (2 Pcs)	Kain dan Kebaya	10.000		6.000	
SWEATER	Baju Lunas				
JACKET	Jas				
DRESS	Gaun				
SUIT 2 PIECES	Jas Sletan				
JACKET / KATUN	Jaket	8.000		4.500	
SCARF	Sekelompok	5.000		2.000	

Guest / Tancu / Tamu \_\_\_\_\_  
Date / Tanggal \_\_\_\_\_

TOTAL  
21 % Service / Tax  
GRAND TOTAL Rp. \_\_\_\_\_

Clothing collected before 10 a.m. will normally be returned before 9 p.m. the same day. 50% surcharge will apply for clothing collected after 10 a.m. and required the same day. (Express service 2 hours)

Pakaian diambil sebelum jam 10 pagi dan biasanya akan dikembalikan sebelum jam 9 malam pada hari yang sama. Untuk penitikan pengambilan pakaian setelah jam 10 pagi dan pengembalian pada hari yang sama akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50%.

In case of loss damage, complaints should be lodged within 12 hours. The hotel will be liable for no more than ten times the cost of Cleaning respective items.

Bila terjadi kehilangan atau kerusakan harap melapor dalam waktu 12 jam setelah penerimaan. Hotel akan memberikan ganti rugi tidak lebih dari 10 kali biaya cuci dari setiap barang.

Children under 12 years the price is 60% of adults

BAnak dibawah umur 12 tahun 60% tarif dewasa

RESERVATION FORM

NAME OF GUEST Mr. Sumaini

ARRIVAL 19 APRIL BY .....

DEPARTURE BY .....

ACCOMMODATION Hall fage Cweekling Party RATE .....

PAYMENT cash (Deposit Rp 500.000 5/03/03)

SPECIAL REQUEST .....

SERVED BY Hfo  
POSITION Reception

COMPANY .....

ADDRESS .....

TELEPHONE 848983

DATE 05 Maret 2003 TIME 11.00

BOOKED BY Hfo POSITION Reception

CONFIRMED / CANCELED BY .....

NAME OF BY CONF / CANCEL .....

8 R-junior -> Double bed (1bed) -> Deposit 1/ Kamar tgl 12/01/03 Rp 300.000  
1/4 tgl jum'at pagi tgl 12 April 2003

RESERVATION CODE : ..

RECAPITULASI RESERVATION

PERIODE

TYPE ROOM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
DELUXE																																		
S ROOM																																		
SUPERIOR																																		
13 ROOM																																		
YUNIOR																																		
16 ROOM																																		
STANDART																																		
S ROOM																																		
EKONOMI A																																		
12 ROOM																																		
EKONOMI B																																		
14 ROOM																																		
EXTRA BED																																		
HALL																																		



**AGUNG JAYA MAHKOTA**  
**GENTENG - BANYUWANGI**

TIME :

SHIFT :

DATE :

**HOUSE KEEPER REPORT**

ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	REMARK
101		401		603		
102		402		604		
103		404		605		
104		405		606		
105		406		607		
106		407		608		
107		408		701		
108		501		702		
201		502		703		
202		503		704		
203		504		705		
204		505		706		
205		506		707		
206		507		708		
207		508		803		
208		802		806		
801		805		901		
804		808		904		
807		903		907		
902		912		910		
908		ANG		MLT		
911		SUITE I		SUITE II		
MWR						

**Remark :**

Occupancy - OC  
 Vacant - V  
 Vacant Dirty - VD  
 Out of Order - OOO  
 House Use - HU

Room Compliment :  
 Room Wit' ext. Bed :

Mengetahui :

\_\_\_\_\_

Kepada  
Yth. Sdr

Kepala Dinas Pariwisata, Seni dan  
Budaya Kabupaten Banyuwangi 56  
Jl. A. Yani No. 78  
di -  
Banyuwangi

### STATISTIK AKOMODASI

na Akomodasi : Hotel New Agung, Jaya Mahkota  
nat : Jln. Raya Jember. No. 55 Genteng Laporan Bulan : Juli 2003

Tanggal	Jumlah Kamar Seluruhnya	Jumlah Tempat Tidur Seluruhnya	Banyaknya Kamar Yang				Banyaknya Tamu								
			Dimasuki Kemarin	Dimasuki Hari ini	Ditinggalkan hari ini	Dipakai hari ini	Kemarin			Datang Hari ini			Berangkat Hari ini		
							Mancanegara	Nusanlara	Total	Mancanegara	Nusanlara	Total	Mancanegara	Nusanlara	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
1	64	93	30	28	27	X	1	57	X	-	55	X	-	54	
2	64	93		33	24	X			X	-	67			48	
3	64	93		15	31						29			61	
4	64	93		22	12						43			24	
5	64	93		20	19						39			39	
6	64	93		13	18						25			36	
7	64	93		25	11						42			22	
8	64	93		29	22						57			44	
9	64	93		32	24						53			48	
10	64	93		26	24						51			48	
11	64	93		29	21					1	56			42	
12	64	93		36	18		2				70			36	
13	64	93		16	35						30		1	69	
14	64	93		22	14						43			28	
15	64	93		24	18						47			36	
16	64	93		24	21						47			42	
17	64	93		21	21						41			42	
18	64	93		12	20						23			40	
19	64	93		19	11						37			22	
20	64	93		17	18						33			36	
21	64	93		17	16						33			32	
22	64	93		26	16						51			32	
23	64	93		20	25						39			50	
24	64	93		19	19					1	36			38	
25	64	93		19	15		2				36		-	30	
26	64	93		26	12						50			24	
27	64	93		18	24						35		1	47	
28	64	93		29	11						57			22	
29	64	93		22	16						44		1	31	
30	64	93		12	20						24			40	
31	64	93		21	10						42			20	

Genteng ..... 1 Agustus ..... 2003



(..... M. MURSIW.....)

**LAPORAN PENGUNJUNG HOTEL**

Hotel / Pondok Wisata : Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng

: Jln. Raya Jember No. 55

BLN

THN

Laporan : 

0	7
---	---

2	0	0	3
---	---	---	---

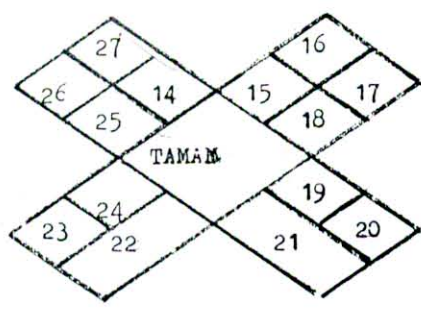
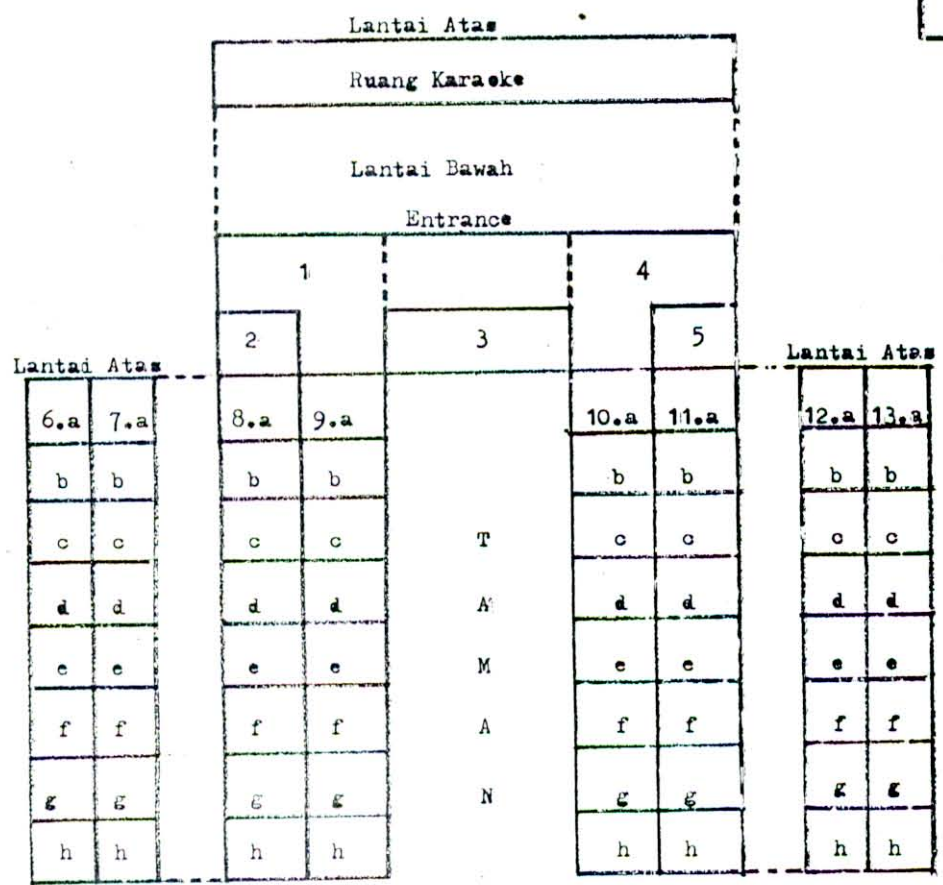
Negara / Kebangsaan	Pria	Wanita	Jumlah
ASIA :			
Arab Saudi			
Bahrain			
Brunei Darussalam			
China			
India			
Indonesia	1		1
Jepang			
Korea			
Malaysia			
Pakistan, B. Lades			
Sri Lanka			
Thailand			
Filipina			
Vietnam			
lainnya			
EROPA :			
Australia			
Belanda			
Belgia			
Denmark			
Jerman			
Prancis			
Inggris			
Italia			
Spanyol			
Swedia			
Swiss			
lainnya			
AMERIKA :			
Amerika Serikat			
Kanada			
Meksiko			
lainnya			
OCEANIA :			
Australia	2		2
Zealand			
lainnya			
AFRIKA :			
Afrika Selatan	4		4

Asal Propinsi	Pria	Wanita	Jumlah
1 Jawa Timur	642	500	1.142
2 Jawa Tengah	8	6	14
3 D.I. Yogyakarta			
4 Jawa Barat			
5 DKI Jakarta	13	9	22
6 Kalimantan Selatan			
7 Kalimantan Timur			
8 Kalimantan Tengah			
9 Kalimantan Barat			
10 Sumatera Selatan			
11 Lampung			
12 Riau			
13 Jambi			
14 Bengkulu			
15 Sumatera Barat			
16 Sumatera Utara	3	3	6
17 D.I. Aceh			
18 Sulawesi Selatan			
19 Sulawesi Tengah			
20 Sulawesi Tenggara			
21 Sulawesi Utara			
22 Bali	30	10	40
23 NTB			
24 NTT			
25 Maluku			
26 Irian Jaya			
JUMLAH	696	528	1.224

Genteng, 1 Agustus, 2003

  
 (.....) tanda tangan dan stempel

Pes  
Satpam



Swimming Pool Cafe

Swimming Pool

MAHKOTA HALL



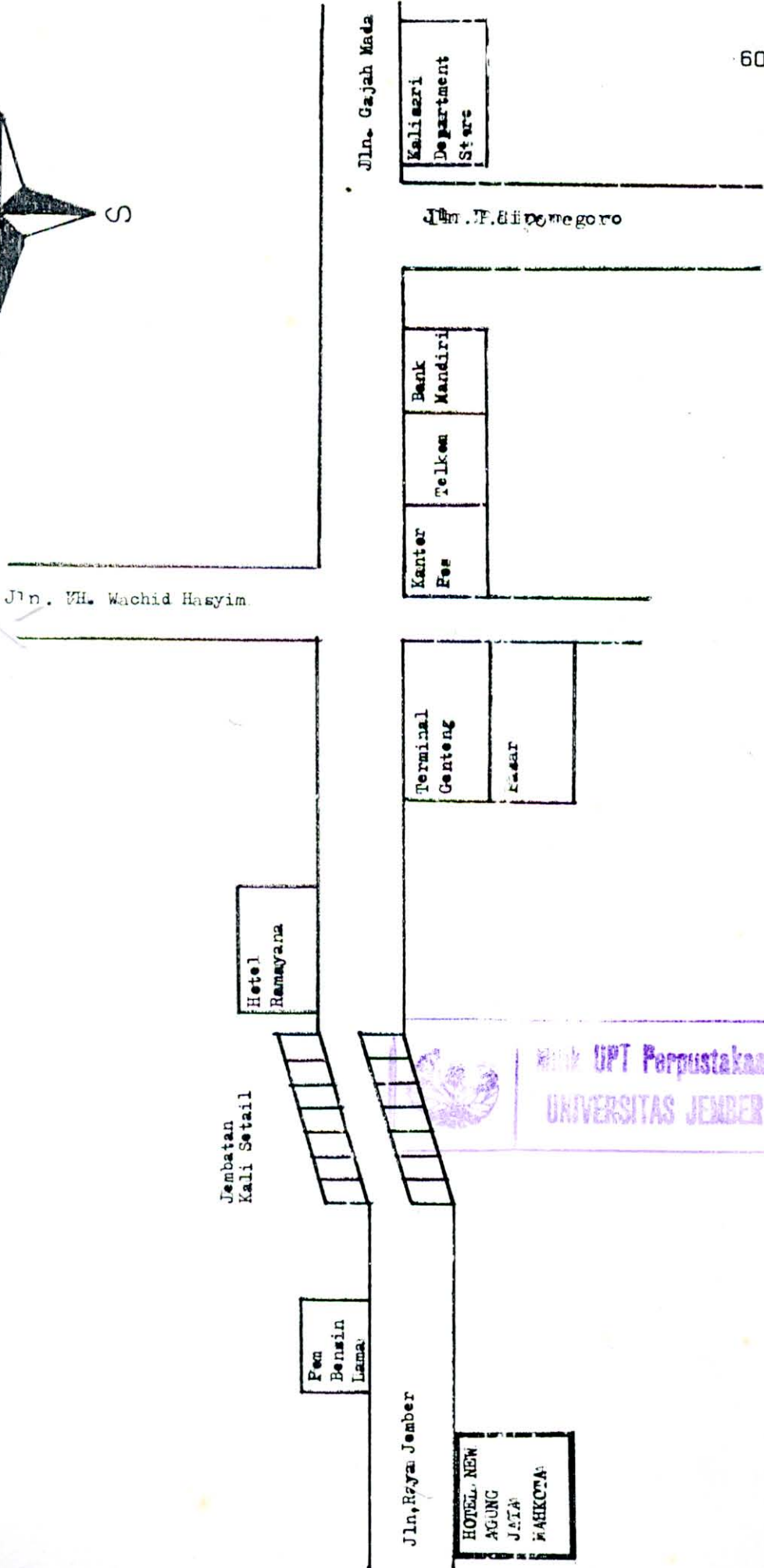
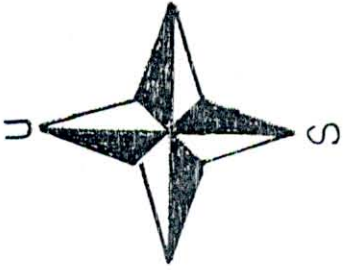


KETERANGAN:

59

1. Restoran dan Cafe Jaya
2. Dapur
3. Reception Counter
4. Lobby
5. Training and Personnel Dept. Office
- 6.a. Ekenemi A 801
- b. Ekenemi A 802
- c. Laundry
- d. Ekenemi A 804
- e. Ekenemi A 805
- f. Ekenemi A 806
- g. Ekenemi A 807
- h. Ekenemi A 808
- 7.a. Standard 401
- b. Standard 402
- c. Standard 403
- d. Standard 404
- e. Standard 405
- f. Standard 406
- g. Standard 407
- h. Standard 408
- 8.a. Gudang
- b. Ruang Makan Karyawan
- c. Ekenemi B 603
- d. Ekenemi B 604
- e. Ekenemi B 605
- f. Ekenemi B 606
- g. Ekenemi B 607
- h. Ekenemi B 608
- 9.a. General Manager Office
- b. Yunier 202
- c. Yunier 203
- d. Yunier 204
- e. Yunier 205
- f. Yunier 206
- g. Yunier 207
- h. Yunier 208
- 10.a. Yunier 101
- b. Yunier 102
- c. Yunier 103
- d. Yunier 104
- e. Yunier 105
- f. Yunier 106
- g. Yunier 107
- h. Yunier 108
- 11.a. Ekenemi B 501
- b. Ekenemi B 502
- c. Ekenemi B 503
- d. Ekenemi B 504
- e. Ekenemi B 505
- f. Ekenemi B 506
- g. Ekenemi B 507
- h. Ekenemi B 508
- 12.a. Accounting Dept. Office
- b. Mushela
- c. House Use
- d. House Use
- e. Housekeeping Dept. Office
- f. Gudang
- g. Gudang
- h. House Use
- 13.a. Ekenemi A 701
- b. Ekenemi A 702
- c. Ekenemi A 703
- d. Ekenemi A 704
- e. Ekenemi A 705
- f. Ekenemi A 706
- g. Ekenemi A 707
- h. Ekenemi A 708
14. Deluxe 1
15. Deluxe 2
16. Deluxe 3
17. Superior 1
18. Superior 2
19. Superior 3
20. Superior 4
21. Suite Melati
22. Suite Anggrek
23. Superior 5
24. Superior 6
25. Superior 7
26. Superior 8
27. Superior 9

Denah Lokasi Hotel New Agung Jaya Mahkota



HOTEL NEW  
AGUNG  
JAYA  
MAHKOTA

Jln. Raya Jember

Pom Bensin Lama

Jembatan Kali Setail

Hotel Ramayana

Jln. KH. Wachid Hasyim

Jln. Gajah Mada

Kantor Pos

Bank Mandiri

Kalisari Department Store

Terminal Genteng Radar

Jln. F. Edi Dimegoro

UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER