



PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI  
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENARIK MINAT WISATAWAN  
PADA "SEGARA VILLAGE HOTEL" SANUR BALI

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

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

As. ...	adiah	Klass
terima	mbelian	647.94
	29 AUG 2002	SUH
	1492	P
Oleh : KLASIR / PENYALIN :	SRS	C-1

**Suhartik**

NIM : 980903102139

Dosen Pembimbing

Drs. Sunardi Purwaatmoko, MIS

NIP. 131 325 932

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

**2002**

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

**PERSETUJUAN**

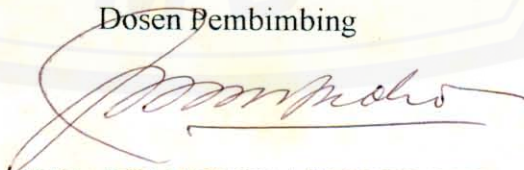
Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : SUHARTIK  
NIM : 980903102139  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Akomodasi  
Sebagai Upaya Untuk Menarik Minat Wisatawan  
Pada "Segara Village Hotel" Sanur-Bali.

Jember, 30 Januari 2002

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. SUNARDI PURWAATMOKO, MIS

NIP. 131 325 932



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

**PENGESAHAN**

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

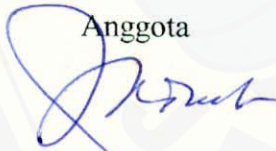
Nama : SUHARTIK  
NIM : 980903102139  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI SEBAGAI  
UPAYA UNTUK MENARIK MINAT WISATAWAN PADA "SEGARA  
VILLAGE HOTEL",SANUR-BALI.**

Hari : Rabu  
Tanggal : 30 Januari 2002  
Jam : 16.30 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan lulus

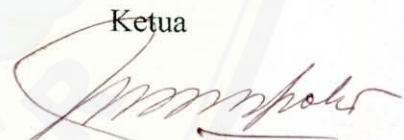
**Panitia Penguji**

Anggota



Drs. A. KHOLIQ A., Msi  
NIP. 131 832 305

Ketua



Drs. SUNARDI P., MIS  
NIP. 131 325 932

Mengesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan



Drs. H. MOCH. TOERKI  
NIP. 130 524 832

## PERSEMBAHAN

*Penulisan Laporan Tugas Akhir Praktek Kuliah Kerja ini, penulis persembahkan kepada :*

- 1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu tulus mendoakan, membimbing dan menanamkan semangat hidup serta budi pekerti dengan penuh kasih sayang.*
- 2. Kakak-kakakku tersayang Lastri, Hernik, Harni dan kakak iparku Mas Niri yang telah banyak berkorban untukku, terima kasih atas do'a, dukungan dan kasih sayangnya, juga semua keluarga yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan moril.*
- 3. Kekasih hatiku yang slalu setia memberikan dukungan, do'a, perhatian dan kasih sayang yang tulus. I love You So Much because you mean everything to me. Thank's for all.*
- 4. AA.Bagus Prayudha Poetra, Mas Harry, Agus Didiek, Eko Susanto, Mba' Anik dan Nanik yang sudah banyak membantu dan tak pernah bosan memberi dorongan dan semangat.*
- 5. Almamater Universitas Jember yang kubanggakan. Jayalahi terus sepanjang masa..*

*MOTTO :*

*.....Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi Ilmu Pengetahuan beberapa derajat. ....*

*(QS. 58 : 11)*

*Melalui kenyaakinan seseorang akan memahami makna dari kehidupan melalui tindakan seseorang akan memberi arti kehidupan.*

*(Leo Baeck)*

*Janganlah merasa takut mengajukan suatu pertanyaan yang tolol; sebab dibandingkan dengan kesalahan yang tolol, hal ini masih jauh lebih mudah untuk ditangani.*

*(Wister Haines)*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Akomodasi Sebagai Upaya Untuk Menarik Minat Wisatawan Pada Segara Village Hotel”**.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan laporan akhir praktek kuliah kerja ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan akademis pada program Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan serta petunjuk dari berbagai pihak, karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan baik berupa moril maupun materiil kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Rudy Pramono, Msi, selaku ketua program studi D3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk selama masa kuliah.
4. Bapak Drs. Sunardi Purwaatmoko, MIS, selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan akhir praktek kuliah kerja ini.
5. Seluruh dosen pengajar Diploma III Pariwisata beserta staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
6. Bapak I.G.M Sudarsana, selaku Room Division Manager Segara Village Hotel yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan praktek kuliah kerja.

7. Ibu AA. Mas Mulyati, selaku Personalia di Segara Village Hotel yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan masukan dalam penyusunan laporan akhir ini, beserta seluruh staf dan karyawan hotel yang turut membantu dan mendukung dalam pelaksanaan praktek kerja ini.
8. Rekan-rekanku : Ady Eko L yang takkan pernah bisa kulupakan walau sampai kapanpun, Mba' Anik-Sephia-nya, Mba' Hartik-Kiki', Mba' Nanik-Arif, Nia-Dian, Mba' Dilla-Mas Yon, Reni Sokran, Sigit Aries, Wins, Ilham, Wahyu Cahya dan teman-teman yang ada di Jl.Kalimantan V/04.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan dan jasa yang telah diberikan kepada penulis, mudah-mudahan Allah memberikan balasan yang setimpal. Seperti pepatah "Tiada gading yang tak retak" penulis merasa bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Harapan penulis laporan ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak khususnya bagi mereka yang berkepentingan dalam bidang ini.



DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja .....	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja .....	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja .....	4
<b>II. GAMBARAN UMUM</b>	
2.1 Gambaran Umum .....	5
2.1.1 Sejarah Singkat Segara Village Hotel .....	5
2.1.2 Fasilitas yang Tersedia .....	7
2.2 Visi dan Misi Segara Village Hotel .....	9
2.2.1 Visi .....	9
2.2.2 Misi .....	9
2.3 Organisasi .....	10
2.3.1 Struktur Organisasi .....	10
2.3.2 Job Discription .....	12



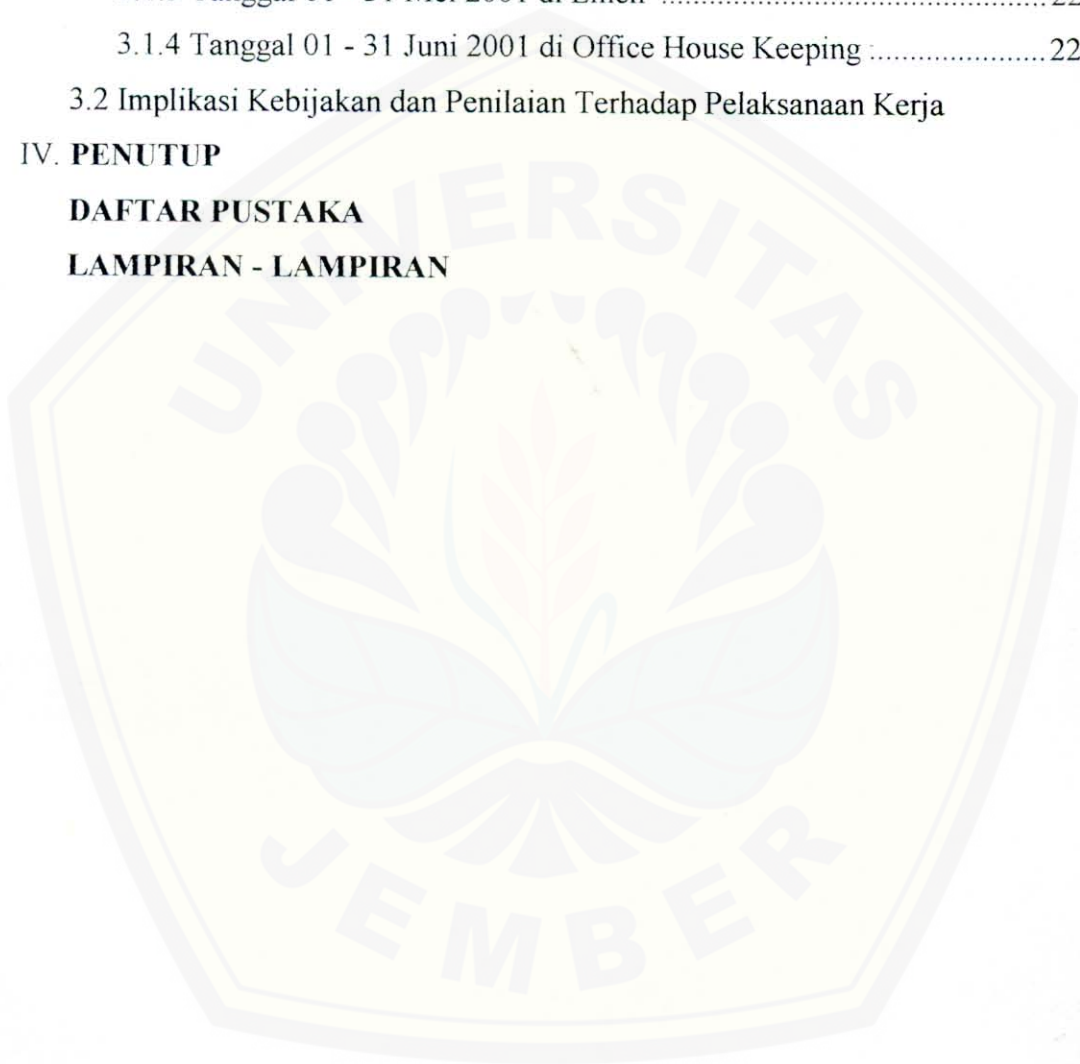
**III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA**

3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	18
3.1.1 Tanggal 19 - 31 Maret 2001 di Laundry .....	18
3.1.2 Tanggal 01 - 31 April 2001 di Room Boy/ Maid .....	18
3.1.3 Tanggal 01 - 31 Mei 2001 di Linen .....	22
3.1.4 Tanggal 01 - 31 Juni 2001 di Office House Keeping .....	22
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kerja	

**IV. PENUTUP**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	hal
1. Stuktur organisasi Segara Village Hotel.....	11







## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan Nasional merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional dewasa ini sektor kepariwisataan mendapatkan perhatian yang sangat serius dan khusus dari pemerintah, karena diharapkan bisa menjadi salah satu kekuatan pembangunan ekonomi yang handal.

Pembangunan kepariwisataan dilakukan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi untuk memperbesar devisa negara, memperluas dan pemeratakan kesempatan kerja dan kemampuan berusaha terutama bagi masyarakat sekitar lokasi wisata, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya masyarakat.

Didalam sistem kepariwisataan dapat terkait sektor-sektor yang secara langsung mendukung industri kepariwisataan, sektor-sektor yang menjadi bagian sistem kepariwisataan itu adalah :

1. Perjalanan termasuk agen perjalanan, transportasi, pemandu wisata, informasi wisata.
2. Akomodasi termasuk hotel, pondok wisata (home stay), kawasan berkemah, rumah makan, kedai, katering maupun kafe.
3. Fasilitas hiburan termasuk teater, bioskop, kebun binatang, taman bunga, gedung kesenian, museum dan galeri.
4. Organisasi pariwisata adalah organisasi-organisasi baik pemerintah maupun swasta yang mendukung terselenggaranya kegiatan pariwisata, mulai dari penyediaan sarana dan prasarana informasi.

5. Sosial budaya, hal ini sangat terkait dengan perilaku dalam berinteraksi terhadap suatu situasi, karena kegiatan pariwisata merupakan fenomena sosial yang kompleks dan saling mempengaruhi.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia dan semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Indonesia terutama di Pulau Bali yang lebih dikenal sebagai pusat kegiatan kepariwisataan, maka dibangunlah berbagai sarana dan prasarana pendukung kepariwisataan. Salah satu sarana tersebut adalah hotel.

Berdasarkan surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi nomor: KM. 94/HR./03/MPPF 87 Bab I pasal I, hotel didefinisikan :

*Sebagai salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini.*

Hotel sebagai suatu kegiatan dalam bidang industri pariwisata merupakan suatu bentuk badan usaha dalam bentuk organisasi. Sebagai suatu bentuk organisasi didalamnya tercakup kumpulan orang, pembagian kerja, serta pengendalian intern. Dalam operasionalnya sehari-hari tidak menutup kemungkinan akan timbulnya masalah-masalah, masalah itu bisa di timbulkan oleh pengembangan hotel itu sendiri, maupun oleh adanya perubahan lingkungan di mana hotel tersebut berdiri seperti adanya persaingan yang semakin kuat diantara hotel-hotel yang ada.

Hotel bersifat komersial akan selalu mencari keuntungan yang maksimal dari penjualannya dengan cara meningkatkan volume penjualan kamar hotel. Hotel yang baik adalah hotel yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan fasilitas yang memadai dan memberikan kepuasan dalam pelayanan serta mampu menempatkan tamu sebagai pelanggan utama. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat menjangkau konsumen guna meningkatkan kunjungan tamu pada hotel tersebut. Untuk



mencapai hal tersebut dapat dilakukan dengan jalan memberikan fasilitas yang memadai serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu, yang nantinya akan membuat para tamu merasa betah untuk tinggal lebih lama dan nantinya akan menjadi pelanggan tetap di hotel tersebut, untuk dapat merealisasikan hal tersebut di atas maka diperlukan penekanan terhadap seluruh karyawan hotel agar selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap semua tamu yang datang. Peningkatan kualitas pelayanan akomodasi yang dimaksud disini adalah kemampuan maksimal seseorang atau petugas pelayanan dalam hubungannya dengan orang lain dan dengan melakukan pelayanan yang maksimal dalam suatu perusahaan atau industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan, seperti penyediaan penginapan atau kamar, makanan dan minuman. Berkaitan dengan itu maka betapa pentingnya peranan pengelola hotel dalam upaya meningkatkan tingkat kunjungan tamu maka dalam laporan ini ditulis dengan judul :

***Peningkatan kualitas pelayanan akomodasi sebagai upaya untuk menarik minat wisatawan pada “Segara Village Hotel “ Sanur – Bali.***

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

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

Adapun tujuan dari program kuliah kerja ini adalah sebagai berikut :

1. Guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Pariwisata, FISIP UNIVERSITAS JEMBER.
2. Mengetahui sejauh mana peranan penting para pengelola atau karyawan hotel dalam proses penjualan kamar tamu hotel guna meningkatkan tingkat kunjungan tamu hotel.
3. Memberikan informasi tentang kondisi pelayanan akomodasi di Segara Village Hotel, sebagai studi kasus yang dapat dijadikan bahan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang bermanfaat bagi D3 Pariwisata.

### 1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

Manfaat yang dapat diperoleh selama pelaksanaan program kuliah kerja antara lain :

1. Sebagai sarana untuk membina mahasiswa dalam meningkatkan profesionalismenya.
2. Memberikan pengetahuan, wawasan dan keterampilan di bidang Perhotelan dan Industri Pariwisata.
3. Berlatih komunikasi baik dengan wisatawan domestik maupun mancanegara untuk menambah pengalaman kerja.
4. Program kuliah kerja ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dibangku kuliah ke dalam praktek industri yang sebenarnya.





## II. GAMBARAN UMUM

### 2.1 Gambaran Umum

#### 2.1.1 Sejarah Singkat Segara Village Hotel

Segara Village Hotel merupakan salah satu hotel berbintang 3 di pulau Bali yang terletak di kawasan P. Sanur, tepatnya di jalan Segara Ayu, Sanur-Bali. Keberhasilan hotel ini mendapatkan predikat hotel berbintang 3 pada tahun 1988 melalui perjuangan yang panjang karena pada mulanya hotel ini merupakan sebuah penginapan kecil yang sepi, karena kesuksesan tersebut maka hotel ini dijuluki sebagai salah satu pioner berdirinya hotel dikawasan Sanur-Bali.

Segara Village Hotel mulanya merupakan sebuah penginapan kecil dengan nama CV.Bali Village yang didirikan pada tahun 1956 oleh *Ida Bagus Kompiang*. CV.Bali Village pada saat itu hanya memiliki 6 buah kamar dan 4 buah bungalow berbentuk lumbung padi. Seperti diketahui kawasan pantai sanur pada waktu itu masih sepi, karena kebanyakan wisatawan baik asing maupun domestik lebih suka datang dan menginap di kota Denpasar. Namun berkat kegigihan dan kerja sama dengan pihak yang terkait maka mulailah para turis asing maupun domestik mau untuk menginap di Sanur.

Seiring dengan perkembangannya maka pada tahun 1969 CV.Bali Village dirubah menjadi CV.Segara Village Hotel (SVH) yang diikuti dengan penambahan sarana rekreasi berupa kolam renang (swimming pool), bar dan restaurant. Hal ini dikarenakan keadaan Sanur makin ramai dikunjungi oleh para wisatawan ditambah dengan berdirinya hotel-hotel baru bertaraf internasional seperti Bali Beach, sea Side Cottages yang letaknya bersebelahan dengan CV.Segara Village Hotel, juga Satrian Hotel, Alit Bungalow, Sindhu Beach dan masih banyak lagi lainnya. Untuk mengantisipasi persaingan dengan hotel baru tersebut maka pada tahun 1974 Segara Village Hotel diperluas dengan tambahan 11 kamar, kemudian pada tahun 1975

ditambah lagi dengan 10 kamar, sehingga jumlah kamar pada tahun itu menjadi 31 kamar. Perkembangan ini tidak lepas dari bantuan BRI yang telah memberikan investasi.

Berkat pengelolaan yang mantap dan ditunjang oleh mengalirnya wisatawan yang masuk ke Bali maka pada tahun yang sama ditambah lagi 7 kamar, 1 kolam renang, sebuah bar dan restaurant yang berbentuk wantilan dengan kapasitas 100 orang. Pada tahun 1974 Segara Village Hotel menambah bangunan sebanyak 3 buah kamar dengan bentuk panggung. Dengan adanya penambahan tersebut maka diperlukan pengadaan fasilitas lainnya yang dapat menunjang pelayanan wisatawan. Untuk itu pada tahun 1981 dibangun sebuah laundry dengan menggunakan 2 buah mesin cuci dan pada saat yang bersamaan pula dibangunlah lagi 22 buah kamar.

Pada tahun 1982 sebuah penginapan yang berdekatan dengan Segara Village Hotel, terletak persis dipinggir pantai dengan nama penginapan *Pandy* disewakan oleh pemilik tanahnya karena tuan *Pandy* meninggal dunia, sedangkan pemilik tanah tersebut adalah salah seorang penduduk Sanur. *Ida Bagus KOMPIANG* yang saat itu adalah pemilik sekaligus General Manager Segara Village Hotel sepakat mengontrak bekas penginapan *Pandy* tersebut. Dari 8 buah kamar dengan satu bar dan satu restaurant yang agak rusak akhirnya direnovasi/dipugar kembali. Dengan adanya penambahan tersebut maka Segara Village Hotel memiliki lokasi yang lebih ideal dan representative karena berhadapan langsung dengan pantai, letak yang strategis ini merupakan daya tarik tersendiri yang banyak diminati oleh wisatawan asing.

Pada tahun 1986 dibangun lagi kamar sebanyak 22 buah kamar, sehingga saat ini Segara Village Hotel memiliki 144 buah kamar serta ditunjang oleh 208 orang karyawan. Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan dengan nomor PM.10/pw.301/pdb.77 tentang pengklasifikasian/pengelompokan hotel dalam berbagai kelas dengan kriteria sebagai berikut :



- Jumlah kamar
- Fasilitas
- Peralatan yang tersedia
- Mutu pelayanan

Maka Segara Village Hotel telah memenuhi kriteria sebagai hotel berbintang 3. Selain melakukan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan akomodasi, Segara Village Hotel juga melakukan promosi untuk meningkatkan volume penjualan kamarnya. Promosi ini dilakukan dengan cara penyebaran brosur dan melakukan kerja sama dengan beberapa biro perjalanan wisata.

### 2.1.2 Fasilitas yang Tersedia

Setiap hotel dalam mengaplikasikan hotelnya menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumennya. Adapun fasilitas yang disediakan oleh Segara Village Hotel antara lain :

#### A. Fasilitas pokok

Fasilitas pokok yang dimiliki meliputi :

##### 1. Kamar

Total jumlah kamar yang dimiliki adalah 144 kamar yang terdiri dari :

- Bungalow Garden View : 98 buah kamar
- Bungalow Pool View : 26 buah kamar
- Standart room : 12 buah kamar
- Suite Family Bungalow : 8 buah kamar

Semua kamar dilengkapi dengan bath room (lengkap dengan bath tub, shower dengan air panas dan dingin, toilet bowl, wash basin, towel rack, toilet paper, soap, shampo, gelas, sanitary bag, keranjang sampah, bath towel, hand towel, bad mad), mini bar, TV, radio, AC dengan individual control, kulkas, Internasional direct dial telephone, meja dan kursi, air



minum dan gelas, asbak, lemari dan hangar, laundry bag serta dilengkapi dengan dekorasi yang menarik.

## 2. Restaurant dan Bar

### - Wantilan Restaurant

Buka 24 jam, letaknya di tengah-tengah bangunan dengan ruangan terbuka berkapasitas 100 orang dan didalamnya terdapat swimming pool, restaurant ini menyediakan minuman dan makanan dengan menu lokal maupun Internasional.

### - Pirate Restaurant

Buka 24 jam, khusus menyediakan masakan Eropa.

### - Lobby Bar

Berada dilobby dan menyediakan minuman ringan/soft drink.

### - Ancor Bar

Berada diantara kolam renang dan wantilan restaurant, buka 24 jam dan menyediakan berbagai macam jenis minuman.

### - Jacuzzi Bar

Menyediakan berbagai macam jenis minuman dan discotik.

## B. Fasilitas Penunjang (supporting service)

Selain fasilitas pokok diatas, juga disediakan fasilitas penunjang lain seperti :

1. Dua swimming pool.
2. Sport center (tenis lapangan, tenis meja, badminton; cycling/sepeda, billyard, scooter air, selancar angin, selacar air, snorkling, booling, dli).
3. Chindren club.
4. Library/ruang perpustakaan.
5. Travel agent.
6. Bank and money changer.
7. Free parking.
8. Drugstore.

9. Medical klinik.
10. Massage service dan SPA.
11. Beauty salon dan barber shop.
12. Laundry dan valet service.
13. Baby sitting service.
14. Room service.
15. Postal service, dll.

## **2.2 Visi dan Misi Segara Village Hotel**

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak dibidang jasa, Segara Village Hotel memiliki visi kedepan dan misi yang hendak dicapai guna meningkatkan perkembangan hotel itu sendiri dimasa yang akan datang.

### **2.2.1 Visi**

Visi kedepan yang hendak dicapai oleh Segara Village Hotel adalah :

1. Memperluas bidang usaha perhotelan seperti restaurant, coffe shop, bar, dll.
2. Menekan pengeluaran seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan maksimal demi peningkatan dan kemajuan hotel.
3. Mempersiapkan tenaga kerja yang handal dan profesional dibidang perhotelan untuk menghadapi tantangan di era globalisasi yang akan datang.

### **2.2.2 Misi**

Misi yang hendak dicapai :

1. Mencapai terget penjualan kamar dan meningkatkan pendapatan hotel dengan peningkatan kualitas dan fasilitas pelayanan guna menjaring konsumen sebanyak mungkin.
2. Mengusahakan pengelolaan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya income hotel.

### 2.3 Organisasi

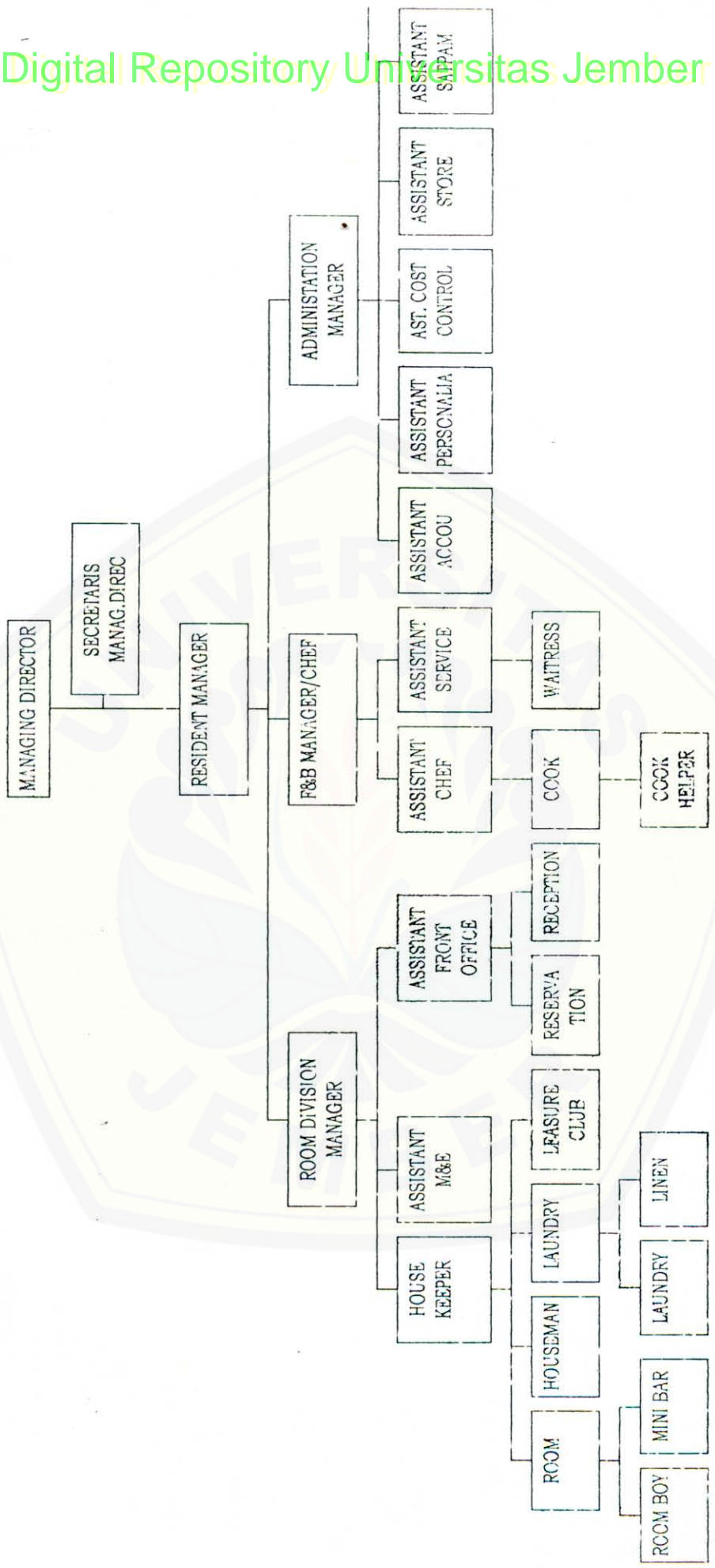
Suatu perusahaan organisasi dapat berjalan dengan baik jika terdapat struktur organisasinya. Dengan adanya struktur organisasi kita dapat mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas dapat dilakukan serta memberi batasan tugas wewenang dan tanggung jawab antara masing-masing bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

#### 2.3.1 Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan pembagian tugas dan tanggung jawab dapat kita ketahui dari struktur organisasi perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka kita harapkan adanya suatu cara kerja yang tertib dan tidak simpang siur karena didalam struktur organisasi telah mencakup pembagian kerja dari masing-masing karyawan. Struktur organisasi dapat kita lihat lebih jelas apabila tertuang dalam bagan struktur organisasi. Adapun struktur organisasi Segara Village Hotel dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut :



**STRUKTUR ORGANISASI  
SECARA VILLAGE HOTEL**



### 2.3.2 Job Description

Menurut Kasanava (1992 : 64) bahwa "Job Descripton" adalah suatu daftar terperinci tentang semua tugas utama suatu pekerjaan yang menyangkut hal-hal seperti pelaporan hubungan kerja, tugas-tugas tambahan, kondisi pekerjaan dan bahan-bahan serta peralatan yang dibutuhkan. Dalam tugas kesehariannya masing-masing dari departement memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing departement tersebut antara lain :

#### A. Managing Director

Managing Director sebagai pemilik sekaligus pimpinan tertinggi pada Segara Village Hotel.

Tugas-tugasnya adalah :

1. Merencanakan program dan membuat keputusan yang berhubungan dengan pelaksanaan operasional hotel.
2. Menerima laporan kerja dari seluruh bagian/departement yang ada meliputi laporan hasil kerja dan hal penting lainnya menyangkut masalah pekerjaan, lingkungan kerja, dll.
3. Bertanggung jawab atas keberhasilan dan keberlangsungan hidup hotel.

#### B. Resident Manager

Tugas dan tanggung jawab Resident Manager adalah :

1. Menjalankan roda perusahaan seoptimal mungkin sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Mengawasi dan mengarahkan seluruh kegiatan departement yang ada dihotel.
3. Menjalankan dan mengatur operasional hotel.
4. Membantu memotivasi semua karyawan dengan selalu melakukan kunjungan ke departement-departement.

### C. Room Division Manager

Room division manager bertugas mengawasi dan mengarahkan house keeping departement, front office departement, M&E departement dan semua yang berhubungan dengan kamar.

#### a. House keeping

Bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar tamu dan juga pemeliharaan outlet serta ruangan umum lainnya (lobby, taman, ruang pertemuan, dll).

- Room Boy

Tugas seorang room boy adalah :

- 1). Membersihkan dan menyiapkan kamar tidur tamu.
- 2). Melaporkan komplain dari tamu kepada Room Division manager.
- 3). Melaporkan status kamar yang menjadi tanggung jawabnya, seperti perlengkapan atau peralatan kamar yang rusak.
- 4). Melaporkan kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal/hilang di dalam kamar.

- Mini Bar

Tugasnya adalah :

1. Memeriksa persediaan minuman yang ada di mini bar kamar tamu.
2. Mengganti minuman yang sudah lama dengan minuman yang baru.
3. Mencatat jenis, jumlah dan harga minuman yang diambil oleh tamu.

- Houseman

Bertanggung jawab atas kebersihan di seluruh kantor-kantor yang ada di hotel, hall restaurant, bar, lobby serta outlet lainnya.

- Laundry

1. Mencuci semua perlengkapan hotel yang terbuat dari linen/kain seperti sheet, bed cover, blaket, pillow case, hand towel, bath towel, bath mad, dll.



2. Mencuci pakaian tamu yang akan dilaundry.
  3. Membuat catatan harga/list of price untuk tamu yang telah menggunakan jasa laundry.
- Linen
    1. Menyiapkan perlengkapan kamar yang diperlukan oleh room boy.
    2. Membuat room report yaitu catatan mengenai kamar sudah ditempati, akan ditempati dan kamar check-out guna mempermudah pekerjaan room boy.
    3. Mengambil linen kotor dari room boy troiller kemudian dibawa kebagian laundry.
    4. Mengantarkan order/pesanan untuk room boy misalnya ada tamu yang menginginkan extra bed, box bayi, extra pillow, dll.
  - Leasure Club

Berhubungan dengan dekorasi/penataan ruangan yang ada di hotel, play group children dan pool attendant.
- b. Assistant M&E
- Merupakan bagian dari hotel yang bertugas menangani masalah yang berhubungan dengan sarana listrik, elektronik serta mesin jika terjadi gangguan/kerusakan.
- c. Assistant Front Office
- Merupakan bagian paling depan dalam hotel yang bertugas mengatur segala hal yang berhubungan dengan tamu, mulai dari prosedur kedatangan tamu (chek-in) sampai prosedur keberangkatan (chek-out), pemesanan kamar, pembayaran kamar, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu mengenai fasilitas yang disediakan, jenis dan harga kamar.
- Front office departement merupakan pusat kegiatan operasional yang selalu berinteraksi dan berkomunikasi dengan departement lain dengan tamu dan pihak

lain, karena itu penguasaan teknis dan operasional sangat diperlukan untuk mementingkan citra hotel dimata tamu, sikap yang baik, kecakapan, keramahan dan penguasaan bahasa asing merupakan modal paling penting bagi setiap kru front office departement.

#### **D. Food and Beverage Manager**

Merupakan departement yang bertugas dan bertanggung jawab melayani masalah yang ada hubungannya dengan kebutuhan tamu akan makanan dan minuman. Ruang kerjanya di bar dan restaurant.

##### **a. Ast. Service**

Bagian yang bertugas melayani makanan dan minuman dari tamu secara langsung sekaligus sebagai tenaga pramusaji yaitu waiter/waitress.

Tugas waitress :

1. Merapikan dan menyusun meja kursi di tempat masing-masing sebelum dan sesudah restaurant buka.
2. Menyambut dan melayani tamu untuk makan dan minum sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.
3. Menyiapkan daftar-daftar makanan dan minuman (menu) untuk tamu.
4. Bekerjasama dengan karyawan dapur/cook untuk menciptakan suasana kerja yang cepat dan efisien.

##### **b. Ast. Chef**

Bagian yang pusat kerjanya di kitchen, tugasnya adalah menyiapkan/membuat makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu.

##### **• Cook**

Secara umum tugas cook adalah memasak dan mengolah berbagai jenis masakan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu.



Membuat catatan permintaan material berdasarkan menu dan persediaan bahan yang masih ada melalui F&B departement.

- Cook Helper

Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan oleh cook untuk membuat suatu masakan .

Menyiapkan peralatan memasak dan belanja.

#### **E. Administration Manager**

Merupakan bagian dari hotel yang menangani dan mengelola secara langsung dan menyeluruh keuangan hotel baik berupa pendapatan maupun pengeluaran

a. Ast. Accounting

Membuat laporan/catatan dalam bidang keuangan meliputi penerimaan (income), pembayaran (payable) dan memeriksa laporan keuangan dari berbagai pihak.

Membuat laporan keuangan secara berkala yang mencakup laporan rugi laba dan perincian anggaran operasional hotel.

b. Ast. Personalia

Bagian yang berhubungan dengan masalah kepegawaian, seperti penerimaan pegawai baru, kenaikan gaji karyawan berdasarkan prestasi, pemberhentian karyawan, dll.

c. Ast. Cost Control

Tugasnya adalah mengontrol dan memeriksa pendapatan dan pengeluaran yang terjadi di hotel.

d. Ast. Store

Tugasnya adalah mengadakan penghitungan jumlah pengunjung yang menginap di hotel.

e. Ast. Satpam

Bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas keamanan, kenyamanan dan ketertiban di lingkungan sekitar hotel serta menjaga keselamatan tamu dan para karyawan hotel.







#### IV. PENUTUP

Pariwisata merupakan pilihan pembangunan ekonomi sekaligus menjadi andalan perolehan devisa negara yang utama. Dengan adanya pariwisata negara dapat memperkenalkan kekayaan alam dan budayanya.

Pemerintah berharap bahwa peningkatan pembangunan sektor pariwisata ini nantinya dapat membuka cakrawala baru dan kesempatan kerja secara luas dan variatif serta dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat di berbagai bidang baik pada masa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

Semakin banyaknya sekolah-sekolah kejuruan dibidang kepariwisataan yang didirikan pada saat ini, baik pada tingkat menengah, akademi, sampai keperguruan tinggi diharapkan dapat membantu usaha pembangunan sektor kepariwisataan yang dapat berguna bagi diri mahasiswa itu sendiri pada masa yang akan datang.

Dalam hal ini penulis merasa bangga dan bahagia karena penulis dapat terjun praktek secara langsung pada bidang kepariwisataan yang memiliki prospek cerah dimasa yang akan datang. Penulis berharap nantinya penulis dapat mempersiapkan diri untuk dapat masuk kedalam dunia kerja sesuai dengan keterampilan yang penulis miliki.

Akhirnya penulis sampaikan semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa D3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik itu sendiri maupun bagi instansi atau perusahaan yang bersangkutan, dan masyarakat pariwisata pada umumnya.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Room Division Organisation Chart Segara Village Hotel
2. Surat tugas magang
3. Daftar kunjungan wisatawan mancanegara di Segara Villaga Hotel
4. Room Recapitulation mulai bulan Januari sampai bulan Juli 2001





DAFTAR PUSTAKA

**Dimiyati, Aam Surachlan. 1992. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta.**

**CV Deviri Ganan.**

**Salmun, Jusupadi. 1988. *Pengantar Manajemen Hotel*. Jakarta. Dewi Sari**

**Primula.**

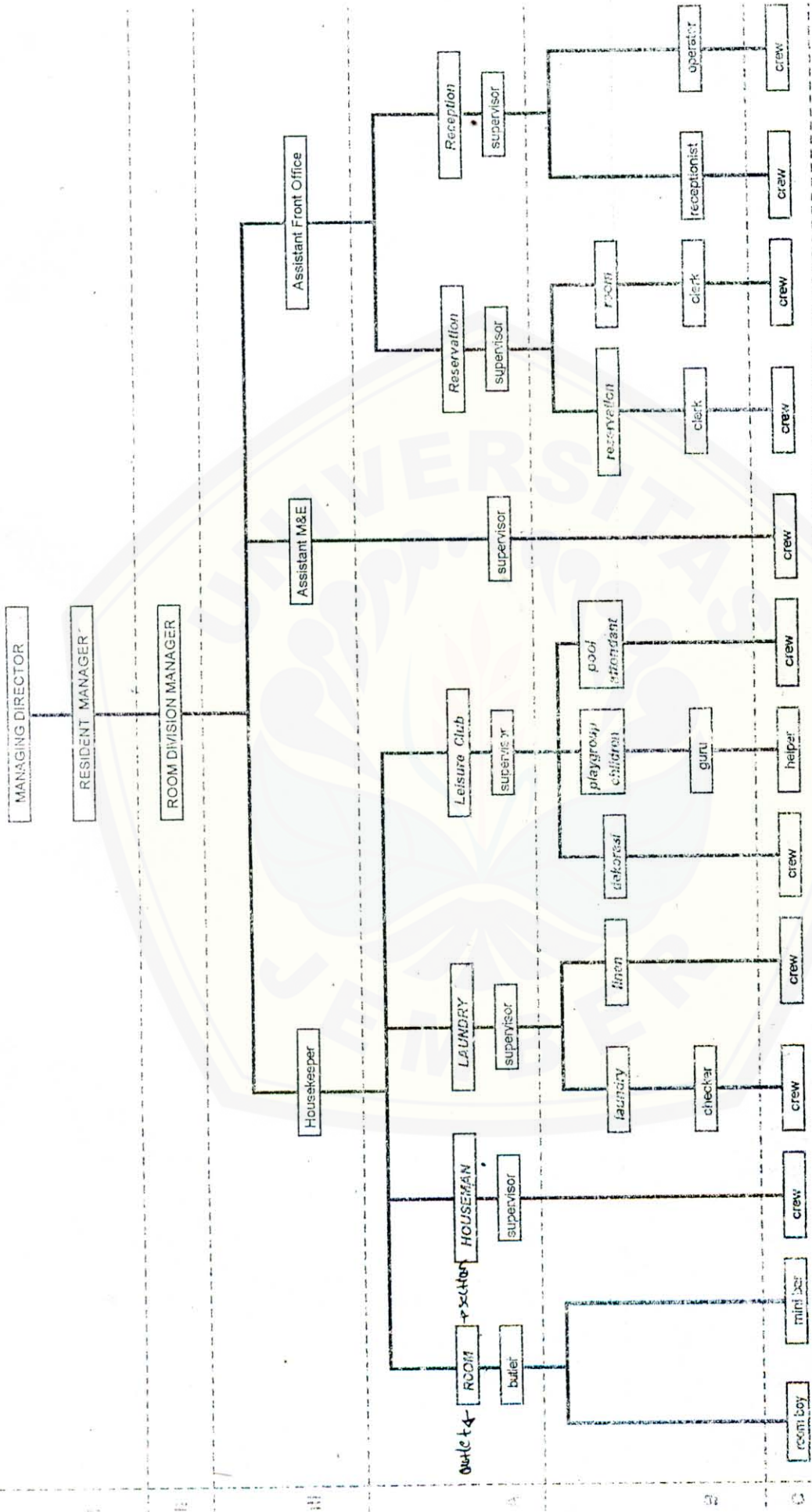
**Musanef, Drs. 1995. *Manajemen Usaha Pariwisata Indonesia*. Jakarta. Pt Gunung**

**Agung.**

**Wahab, Salah. 1992. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta. PT Pradnya Paramita.**

**Sihite, Richard. 2000. *Sales & Marketing*. Surabaya. SIC.**

ROOM DIVISION ORGANISATION CHART



DEC94





**SURAT TUGAS**

No. 1199 /J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	N a m a	N I M	Keterangan
1	Suhartik	98 - 2139	Ketua

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Segara Village Hotel Sanur-Bali, selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 29 Maret 2001

an. Dekan  
Pembantu Dekan I



MAIDI RADI, MA  
NIP. 130 239 058

HARI/TANGGAL: SENIN/30/07/2001

DAFTAR: KUNJUNGAN WISMAN DI WILAYAH  
POLSEK DENPASAR SELATAN (SANUR)

**SEGARA VILLAGE HOTEL**

NO	N A M A	UMUR	KELAMIN	KEBANGSAAN	NO.PASSPORT/ VISA	ALAMAT (Home Address)	TGL		TUJUAN
							IN	OUT	
1.	Harding/Loyd	10/7/69	L/P	British	039246666	6 Rue A.Bruand 75018 Paris Prance	28	1	Holiday
2.	Jagodzinski	24/5/62	L/P	Polish	AA4256148	34 Baxendale St london E2 7BY	27	7	"
3.	Powell	25/12/65	L/P	English	01160952	14 Halimote Rd St Dennis Austell England	29	19	"
4.	Ruth	13/6/67	L/P	British	020724806	3 Gordon court St Johns Terrace Surrey	29	3	"
5.	Kley	1/2/48	L/P	German	53031648	Boener Str 53.53879 Euskirchen-German	29	30	"
6.	Wohlfart	15/5/69	L/P	German	9174024724	Adolf Kolping Str 1,97855 Triefenstein	29	4	"
7.	Read	28/4/33	L/P	British	023458154	Saffon Walden Essex CB10 2AZ UK	29	7	"
8.	Voges	11/12/67	L/P	German	6556145730D	Helde 11,69168 Wiesloch German	29	5	"
9.	Sengewein	13/3/44	L/F	German	5574098336	Am dem Grevel 18 D 53343 Waultberg	29	5	"
10.	Makanra	28/8/46	L/P	America	054424679	665 Arkansas St SF CA 94107 USA	29	30	"
11.	Blantzen/plenitz	9/9/51	L/P	German	9280121744D	Fohrenkegel 5,86391 Stadtbergen	29	26	"
12.	Read	6/7/73	L/P	British	015562274	31 Tudor Rd Westcliff On Sea Essex	29	10	"

Yang membuat laporan

Yang melapor Satpam

(Bgs. Putravan)

( )



SEGARA (SEGARA VILLAGE)

Segara Ayu – Sanur

Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:32

## ROOM RECAPITULATION

Monday 1 Jan 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	0	0
Cancel	2	3	2	3	2	3
Arrivals : - walk – in	6	7	7	7	8	7
- reservation	12	28	13	28	14	28
Departures	26	58	27	58	28	58
Tras yesterday	93	215	93	215	93	215
Occupied : - Single	9	7	10	7	11	7
- Double	78	285	79	285	80	285
House use	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>85</b>	<b>192</b>	<b>85</b>	<b>192</b>	<b>85</b>	<b>192</b>
Vacant	26	0	27	0	28	0
Out of order	33	0	33	0	33	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	76.58 %		76.58 %		76.58 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.00 %	
- total	76.58 %		76.58 %		76.58 %	
% double occupancy	125.88 %		125.88 %		125.88 %	
Room revenue	28,165,867		28,165,867		28,165,867	
service	2,816,596		2,816,596		2,816,596	
tax	3,098,232		3,098,232		3,098,232	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>34,080,695</b>		<b>34,080,695</b>		<b>34,080,695</b>	
Avarage rate per room	331,363		331,363		331,363	
Avarage rate per guest	146,697		146,697		146,697	



SEGARA (SEGARA VILLAGE)

Segara Ayu – Sanur

Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:34

## ROOM RECAPITULATION

Thursday 1 Feb 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	0	0
Cancel	0	0	0	0	34	73
Arrivals : - walk – in	1	1	1	1	38	65
- reservation	5	8	5	8	261	519
Departures	7	14	7	14	326	675
Tras yesterday	57	111	57	111	1835	3771
Occupied : - Single	9	9	9	9	211	211
- Double	47	97	47	97	1597	3469
House use	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>56</b>	<b>106</b>	<b>56</b>	<b>106</b>	<b>1808</b>	<b>3680</b>
Vacant	39	0	39	0	1457	0
Out of order	35	0	35	0	909	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>4174</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	58.95 %		58.95 %		55.38 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.00 %	
- total	58.95 %		58.95 %		55.38 %	
% double occupancy	89.29 %		89.29 %		103.54 %	
Room revenue	10,220,553		10,220,553		426,646,501	
service	1,022,058		1,022,058		42,664,787	
tax	1,124,269		1,124,269		46,931,210	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>12,366,880</b>		<b>12,366,880</b>		<b>516,242,498</b>	
Avarage rate per room	182,510		182,510		235,977	
Avarage rate per guest	96,420		96,420		115,937	

SEGARA (SEGARA VILLAGE)

Segara Ayu – Sanur

Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:34

## ROOM RECAPITULATION

Thursday 1 Mar 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	0	0
Cancel	0	0	0	0	61	129
Arrivals : - walk – in	0	0	0	0	58	97
- reservation	11	23	11	23	450	878
Departures	9	19	9	19	516	1029
Tras yesterday	52	104	52	104	3263	6448
Occupied : - Single	7	7	7	7	495	495
- Double	47	101	47	101	2760	5899
House use	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>54</b>	<b>108</b>			<b>3255</b>	<b>6394</b>
Vacant	41	0	41	0	2666	0
Out of order	35	0	35	0	1893	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>7814</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	56.84 %		56.84 %		54.97 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.00 %	
- total	56.84 %		56.84 %		54.97 %	
% double occupancy	100.00 %		100.00 %		96.44 %	
Room revenue	9,548,365		9,548,365		695,252,959	
service	954,842		954,842		69,525,577	
tax	1,050,325		1,050,325		76,478,124	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>11,553,532</b>		<b>11,553,532</b>		<b>841,256,660</b>	
Avarage rate per room	176,822		176,822		213,595	
Avarage rate per guest	88,411		88,411		108,735	

SEGARA (SEGARA VILLAGE)  
 Segara Ayu – Sanur  
 Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:37

## ROOM RECAPITULATION

Monday    1 Apr 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	1	2
Cancel	2	4	2	4	89	184
Arrivals : - walk – in	0	0	0	0	74	128
- reservation	5	10	5	10	730	1420
Departures	14	34	14	34	807	1592
Tras yesterday	55	117	55	117	5308	10436
Occupied : - Single	3	3	3	3	711	711
- Double	43	90	43	90	4588	9669
House use	0	0	0	0	6	12
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>46</b>	<b>93</b>	<b>46</b>	<b>93</b>	<b>5305</b>	<b>10392</b>
Vacant	54	0	54	0	3594	0
Out of order	30	0	30	0	2945	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>11844</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	46.00 %		46.00 %		59.55 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.07 %	
- total	46.00 %		46.00 %		59.55 %	
% double occupancy	102.17 %		102.17 %		95.89 %	
Room revenue	8,332,173		8,332,173		1,066,616,235	
service	833,218		833,218		106,611,959	
tax	916,544		916,544		117,328,423	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>10,081,935</b>		<b>10,081,935</b>		<b>1,290,606,617</b>	
Average rate per room	181,134		181,134		201,286	
Average rate per guest	89,593		89,593		102,757	



SEGARA (SEGARA VILLAGE)

Segara Ayu – Sanur

Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:38

## ROOM RECAPITULATION

Tuesday      1 May 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	1	2
Cancel	2	4	2	4	153	322
Arrivals : - walk – in	2	3	2	3	94	164
- reservation	6	12	6	12	934	1837
Departures	4	8	4	8	1010	2011
Tras yesterday	41	81	41	81	6790	13521
Occupied : - Single	5	5	5	5	841	841
- Double	40	83	40	83	5955	12646
House use	0	0	0	0	12	24
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>45</b>	<b>88</b>	<b>45</b>	<b>88</b>	<b>6808</b>	<b>13511</b>
Vacant	37	0	37	0	4910	0
Out of order	48	0	48	0	4027	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>15745</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	54.88 %		54.88 %		58.00 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.10 %	
- total	54.88 %		54.88 %		58.00 %	
% double occupancy	95.56 %		95.56 %		98.46 %	
Room revenue	8,715,085		8,715,085		1,382,078,660	
service	871,515		871,515		183,208,387	
tax	958,662		958,662		152,029,368	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>10,545,262</b>		<b>10,545,262</b>		<b>1,672,316,415</b>	
Avarage rate per room	193,669		193,669		203,366	
Avarage rate per guest	99,035		99,035		102,475	

SEGARA (SEGARA VILLAGE)

Segara Ayu – Sanur

Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:38

## ROOM RECAPITULATION

Friday      1 Jun 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	2	4
Cancel	0	0	0	0	189	398
Arrivals : - walk – in	0	0	0	0	110	190
- reservation	6	13	7	13	1192	2340
Departures	5	9	5	9	1235	2446
Tras yesterday	76	152	76	152	8943	17803
Occupied : - Single	4	4	4	4	1015	1015
- Double	73	152	73	152	7964	16808
House use	0	0	0	0	31	64
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>77</b>	<b>156</b>	<b>77</b>	<b>156</b>	<b>9010</b>	<b>17887</b>
Vacant	23	0	23	0	5632	0
Out of order	30	0	30	0	5133	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>19775</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	77.00 %		77.00 %		61.32 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.21 %	
- total	77.00 %		77.00 %		61.32 %	
% double occupancy	102.60 %		102.60 %		98.52 %	
Room revenue	11,694,719		11,694,719		1,726,084,513	
service	1,169,476		1,169,476		172,609,115	
tax	1,286,426		1,286,426		189,870,264	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>10,150,621</b>		<b>10,150,621</b>		<b>2,088,563,892</b>	
Avarage rate per room	151,879		151,879		192,236	
Avarage rate per guest	74,966		74,966		96,846	

SEGARA (SEGARA VILLAGE)

Segara Ayu – Sanur

Denpasar – Bali

yasa 01/08/01 09:39

## ROOM RECAPITULATION

Sunday      1 Jul 2001	TODAY		MTD		YTD	
	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX	ROOMS	PAX
No – show	0	0	0	0	2	4
Cancel	0	0	0	0	238	525
Arrivals : - walk – in	2	6	2	6	123	217
- reservation	17	39	17	39	1524	3013
Departures	17	33	17	33	1565	3104
Tras yesterday	77	162	77	162	11566	23093
Occupied : - Single	4	4	4	4	1219	1219
- Double	75	170	75	170	10393	21929
House use	0	0	0	0	36	71
<b>TOTAL OCCUPANCY</b>	<b>79</b>	<b>174</b>	<b>79</b>	<b>174</b>	<b>11648</b>	<b>23219</b>
Vacant	25	0	25	0	6132	0
Out of order	26	0	26	0	5894	0
<b>TOTAL HOTEL ROOMS</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>23674</b>	<b>0</b>
Complementary	0	0	0	0	0	0
% occupancy						
- revenue rooms	75.96 %		75.96 %		65.31 %	
- non-revenue rooms	0.00 %		0.00 %		0.20 %	
- total	75.96 %		75.96 %		65.31 %	
% double occupancy	120.25 %		120.25 %		99.34 %	
Room revenue	19,696,557		19,696,557		2,208,058,111	
service	1,969,665		1,969,665		220,806,715	
tax	2,166,618		2,166,618		242,887,607	
<b>Total Room Revenue</b>	<b>23,832,840</b>		<b>23,832,840</b>		<b>2,671,752,433</b>	
Avarage rate per room	249,324		249,324		190,153	
Avarage rate per guest	113,199		113,199		95,389	





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

**PERSETUJUAN**

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

Nama : SUHARTIK  
NIM : 980903102139  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Akomodasi  
Sebagai Upaya Untuk Menarik Minat Wisatawan  
Pada "Segara Village Hotel" Sanur-Bali.

Jember, 30 Januari 2002

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Drs.SUNARDI PURWAATMOKO,MIS  
NIP. 131 325 932