

**SISTEM OPERASIONAL KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM PELAYANAN TAMU DI HOTEL IJEN VIEW  
KABUPATEN BONDOWOSO**

**( THE SYSTEM OF OPERATIONAL OCCUPATION FRONT OFFICE  
DEPARTMENT TO SERVE THE VISITORS IN IJEN VIEW HOTEL  
BONDOWOSO REGENCY )**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Andika Indra Pradana  
NIM 070903102026**

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

**2011**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan setulus hati, Saya persembahkan Karya Tulis ini untuk :

1. Ayah dan Ibu ( Ridwan Sp dan Muntinah Spd ) tercinta yang telah mendoakan, memberi kasih sayang, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati.
2. Kakaku ( Atma Deharja ) tercinta yang telah memberi doa dan membimbing sampai akhir terselesainya penulisan laporan ini.
3. Adikku ( Ayu Nur Fadilah ) dan keluarga besarku yang terus memberikan semangat dan dorongan disetiap langkahku.
4. Teman – temanku Diploma III Pariwisata Angkatan 2007 Universitas Jember.
5. Almamater Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Hidup adalah pelayanan, orang yang berlanngsung adalah orang yang memberi sesama manusia layanan yang lebih baik.  
(EM. Statler)



Sumber: Kumpulan motto kehidupan, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andika Indra Pradana

NIM : 070903102026

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “*Sistem Operasional Kerja Front Office Department Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Ijen View Kabupaten Bondowoso*” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 06 April 2011

Yang menyatakan,

Andika Indra Pradana  
070903102026

# **LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

## **SISTEM OPERASIONAL KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM PELAYANAN TAMU DI HOTEL IJEN VIEW KABUPATEN BONDOWOSO**

**( THE SYSTEM OF OPERATIONAL OCCUPATION FRONT OFFICE  
DEPARTMENT TO SERVE THE VISITORS IN IJEN VIEW HOTEL  
BONDOWOSO REGENCY )**

Oleh

Andika Indra Pradana

NIM 070903102026

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Yuslinda Dwi Handini, S.sos, MAB

## PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul *Sistem Operasional Kerja Front Office Department Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Ijen View Kabupaten Bondowoso* ini telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 20 Juni 2011  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji  
Ketua,

Dina Suryawati, S.Sos, M.Si  
NIP. 198009172005012001

Anggota I,

Anggota II,

Dra. Sri wahyuni, M.Si  
NIP. 1956040091987022001

Job Pamungkas, S.ST.Par  
NIP. 19733101820022121005

Mengesahkan  
Dekan,

Prof.Dr.Hary Yuswadi, MA  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Sistem Operasional Kerja Front Office Department Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Ijen View Kabupaten Bondowoso (*The System Of Operational Occupation Front Office Department To Serve The Visitors In Ijen View Hotel Bondowoso Regency*)** ; Andika Indra Pradana , 070903102026 ; Tahun 2011 ; Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tujuan utama praktek kerja nyata ini adalah untuk mengetahui tentang sistem operasional *Front Office* yang diterapkan dan dijalankan di hotel khususnya Hotel Ijen View yang terletak di Kabupaten Bondowoso. Tujuan yang lain juga disertakan dalam upaya menciptakan kesan pertama yang baik dalam melayani segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu hotel yang berkunjung serta mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan atas apa yang diberikan Hotel Ijen View Bondowoso dalam hal melayani tamu hotel baik domestik maupun mancanegara.

Sistem operasional *Front Office Department* yang digunakan oleh Hotel Ijen View Bondowoso yaitu sistem operasional secara otomatis dimana semua pendataan mulai dari tamu *check in* sampai dengan *check out* sudah dilakukan secara otomatis oleh setiap bagian *Front Office* dengan menggunakan computer yang tersedia di Hotel Ijen View Bondowoso.

Berbagai fasilitas pendukung telah dimiliki oleh Hotel Ijen View Bondowoso diantaranya; *Javanoa Resto & bar, Pujasera Cafe, View 21 Ballroom, Partisi Room, Arcades, Free Internet, Room Service, Paradiso Swimming Pool, Paradiso Plaza Garden, Laundry*, dan *View 21 Terrace*. Seluruh fasilitas ini sangat menarik dan memiliki kualitas yang tinggi serta menjadi andalan bagi Hotel Ijen View Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan analisis SWOT agar bisa mengetahui Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*) dan Ancaman (*Threat*) untuk menghadapi persaingan antara hotel lain yang khususnya ada di Kabupaten Bondowoso. Analisis SWOT akan membantu untuk melihat sisi-sisi yang terlupakan atau tidak terlihat. Metode analisis SWOT bisa dianggap sebagai metode analisa yang paling dasar dan berguna untuk melihat suatu topic atau permasalahan dari empat sisi yang berbeda.





## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul **Sistem Operasional Kerja Front Office Department Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Ijen View Kabupaten Bondowoso** (*The System Of Operational Occupation Front Office Department To Serve The Visitors In Ijen View Hotel Bondowoso Regency*). Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md ) pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan ini banyak sekali bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Sasongko M.Si , selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sriwahyuni M.Si , selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata dan Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Yoslinda Dwi Handini, S.sos, MAB , selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatian untuk selalu memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan yang sangat berguna bagi selesainya laporan ini;
5. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya, dan Program Studi Diploma III Pariwisata pada khususnya yang telah memberikan ilmunya selama di bangku kuliah;

6. Bpk. Cep Kus Ndang, A.Md, mi, selaku *Front Office Manager* dari Hotel Ijen View Bondowoso yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan praktek kerja nyata serta turut memberikan ilmu dibidang operasional *Front Office*;
7. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Didasari rasa sadar bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan ,maka mengingat keterbatasan penyusun sebagai manusia yang tidak luput dari segala kekurangan. Karenanya permohonan maaf yang sebesar - besarnya atas ketidak sempurnaan dan kekurangan laporan ini. Karena segala kekurangan hanyalah milik manusia biasa dan segala kelebihan hanyalah milik- Nya semata.

Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan laporan ini bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penulis agar laporan ini bisa memberikan manfaat pengetahuan dan informasi tentang dunia pariwisata bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jember , 06 April 2011

Penulis,

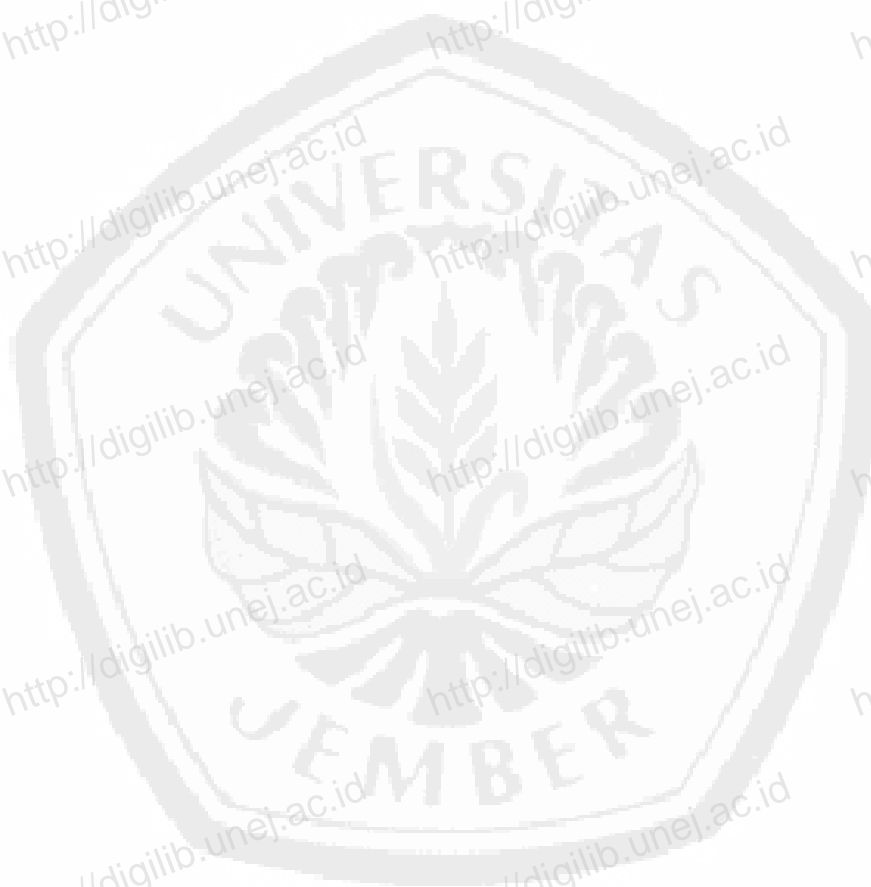
Andika Indra Pradana,  
NIM 070903102026

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Sejarah Hotel.....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Pengertian Hotel .....	9
2.1.2 Fungsi Hotel.....	10
2.1.3 Jenis Hotel.....	10
2.1.4 Klasifikasi Hotel .....	13
<b>2.2 Pengertian Tamu Hotel .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Jenis Tamu Hotel .....	14
2.2.2 Tujuan Kedatangan Tamu.....	15

<b>2.3 Pengertian Sistem Operational.....</b>	<b>15</b>
2.3.1 Operasional Secara Manual .....	16
2.3.2 Operasional Secara Semi Otomatis.....	16
2.3.3 Operasional Secara Otomatis.....	17
<b>2.4 Pengertian Front Office Department.....</b>	<b>17</b>
2.4.1 Fungsi Front Office Department.....	18
2.4.2 Tugas Front Office Department.....	18
2.4.3 Peranan Front Office Department.....	19
<b>2.5 Prosedur Check In dan Check Out.....</b>	<b>21</b>
2.5.1 Check In Untuk Perorangan.....	21
2.5.2 Check In Untuk Tamu Rombongan.....	22
2.5.3 Check Out Untuk Tamu Perorangan.....	23
2.5.4 Check Out Untuk Tamu rombongan.....	24
<b>BAB 3. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>28</b>
3.1.1 Tempat Praktek Kerja Nyata.....	28
3.1.2 Waktu Praktek Kerja Nyata .....	28
<b>3.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>30</b>
4.1.1 Sejarah singkat Hotel Ijen View .....	31
4.1.2 Makna Lambang atau Logo Hotel Ijen View .....	31
4.1.3 Arti Warna Lambang atau Logo Hotel Ijen View .....	32
4.1.4 Tipe atau Jenis dan Harga Kamar Hotel Ijen View..	33
4.1.5 Fasilitas Hotel Ijen View .....	33
<b>4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....</b>	<b>36</b>
4.2.1 Struktur Organisasi Hotel Ijen View .....	36
4.2.2 Pembagian Tugas Karyawan .....	37
<b>4.3 Tujuan Hotel Ijen View.....</b>	<b>41</b>
<b>4.4 Sistem Operasional Kerja Front Office Hotel Ijen View .</b>	<b>41</b>
<b>4.5 Kendala-Kendala Beserta Solusi .....</b>	<b>45</b>

4.6 Analisis SWOT Dari Hotel Ijen View .....	47
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSATAKA .....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Lambang atau Logo Hotel Ijen View Bondowoso.....	32
Gambar 2	Struktur Organisasi Hotel Ijen View Bondowoso.....	36
Gambar 3	proses pelayanan tamu hotel di Hotel Ijen View.....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- Lampiran 1 Foto Hotel Ijen View Bondowoso (Ruang Receptionist)  
Foto Hotel Ijen View Bondowoso
- Lampiran 2 Foto Hotel Ijen View Bondowoso Tampak Depan  
Foto Hotel Ijen View Bondowoso
- Lampiran 3 Foto Hotel Ijen View Bondowoso (*Deluxe Room*)  
Foto Hotel Ijen View Bondowoso (*Superior Room*)
- Lampiran 4 Foto Hotel Ijen View Bondowoso (*Suite Room*)  
Foto Hotel Ijen View Bondowoso (Desain Samping Kamar)..
- Lampiran 5 Print out transaksi pembayaran di Hotel Ijen View.....
- Lampiran 6 Print out daftar tamu di Hotel Ijen View.....
- Lampiran 7 Print Out daftar reservasi identitas tamu di Hotel Ijen View .....