



**PERAN RESEPSIONIS SEBAGAI KESAN PERTAMA DALAM  
PENYAMBUTAN TAMU DI HOTEL ROYAL n' LOUNGE JEMBER**

*Receptionist role as the first impression in welcoming guests*

*at the Royal n' Lounge Hotel Jember*

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:

**Rendra Sanjaya Dwi Purnama**

**NIM: 120903102001**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2015**



**PERAN RESEPSIONIS SEBAGAI KESAN PERTAMA DALAM  
PENYAMBUTAN TAMU DI HOTEL ROYAL n' LOUNGE JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh:

**Rendra Sanjaya Dwi Purnama**

**NIM: 120903102001**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2015**

## PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan karya tulis ini untuk :

1. Alm. Ayahanda Didik Purnomo dan Ibunda Sriyati, yang telah mendoakan, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati.
2. Kakakku Dian Eka Purnama Putra dan Adikku Satria Mahardika Tripurnama yang turut memberi doa dan memberikan motivasi serta dukungan disetiap langkah saya.
3. Teman-teman dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2012.
4. Pimpinan Royal Hotel n' Lounge Jember Bapak Joe Bahtiar
5. Dosen Pembimbing Saya Bapak Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.
6. Almamater Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Keramahtamahan dalam perkataan menciptakan keyakinan, keramahtamahan dalam pemikiran menciptakan kedamaian, keramahtamahan dalam memberi menciptakan kasih”

Benjamin Franklin

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

Einstein

<http://nicoutomo99.blogspot.com/2013/03/moto-hidup-menurut-pakar.html#.VX0Uzfmqgko>

<http://arifuddinali.blogspot.co.id/2012/04/motto-kehidupan-dan-kata-kata-bijak.html#.VjK4cl7Lwy0>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rendra Sanjaya Dwi Purnama

Nim : 120903102001

Menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Peran Resepsionis Sebagai Kesan Pertama Dalam Penyambutan Tamu Di Hotel Royal n’ Lounge Jember”** adalah murni hasil karya sendiri, kecuali pada substansi telah dicantumkan sumbernya, dan belum pernah diajukan keperusahaan manapun, serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 10 Oktober 2015

Rendra Sanjaya Dwi Purnama

NIM. 120903102001

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERAN RESEPSIONIS SEBAGAI KESAN PERTAMA DALAM  
PENYAMBUTAN TAMU DI HOTEL ROYAL N' LOUNGE JEMBER**

Oleh:

**Rendra Sanjaya Dwi Purnama**

**120903102001**

Dosen Pembimbing:

**Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.**

**NIP. 197508252002121002**

**PERSETUJUAN**

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Rendra Sanjaya Dwi Purnama

NIM : 120903102001

Jurusan : Ilmu Administrasi

ProgamStudi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : “Peran Resepsionis Sebagai Kesan Pertama Dalam Penyambutan Tamu Di Hotel Royal N’ Lounge Jember”

Jember, 10 Oktober 2015

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.

NIP. 197508252002121002

**PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “*Peran Resepsionis Sebagai Kesan Pertama Dalam Penyambutan Tamu Di Hotel Royal n’ Lounge*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 11 November 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

**Dra.Inti Wasiati, MM**

**NIP 195307311980022001**

Sekretaris,

Anggota II

**Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM**

**NIP 197508252002121002**

**Wheny Khristianto, S.Sos, M.AB**

**NIP 197506292000121001**

Mengesahkan

Dekan,

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.**

**NIP 195207271981031003**

## RINGKASAN

**Peran Resepsionis Sebagai Kesan Pertama Dalam Penyambutan Tamu Di Hotel Royal n' Lounge:** Rendra Sanjaya Dwi Purnama; 120903102001; 96 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Dalam sebuah hotel terdapat departemen yang sangat penting untuk melayani tamu yaitu *front office department*, hal ini dikarenakan di *front office department* terdapat petugas pelayanan yang pertama kali dan sering berkomunikasi dengan tamu yaitu petugas resepsionis. Pelayanan resepsionis mulai dari menerima tamu, proses kedatangan tamu (check in), selama tamu menginap, dan proses keberangkatan tamu (check out). Selain menangani penerimaan tamu, proses check in dan check out, resepsionis juga menangani keluhan tamu, melakukan wake up call, penyimpanan data tamu, dan sumber informasi bagi tamu.

Adapun salah satu hotel yang berada di Jember yaitu Hotel Royal n' Lounge, hotel ini merupakan hotel berkelas bintang tiga (\*\*\*) hotel ini adalah salah satu hotel terbaik di Jember, hotel ini mempunyai fasilitas *lounge* untuk tamu yang ingin bersantai sejenak. Begitu banyak pelayanan resepsionis sehingga sering juga disebut sebagai *first and last impression* (kesan pertama dan terakhir) bagi tamu yang menginap di Hotel Royal n' Lounge. Kesan tamu tersebut berkaitan dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Melihat dari tujuan praktek kerja nyata ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan resepsionis sebagai kesan pertama dan ingin mengetahui apa saja yang harus dilakukan seorang petugas *front office* dalam penyambutan tamu di Hotel Royal n' Lounge.

## PRAKATA

Dengan puji syukur kehadiran Allah Swt, atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul” Peran Resepsionis Sebagai Kesan Pertama Dalam Penyambutan Tamu Di Hotel Royal n’ Lounge Jember” laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) Pada progam studi Usaha Perajalanan Wisata .

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi., M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Edy Wahyudi. S.sos., MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Drs. Sri Wahjuni, M.si., selaku Ketua Progam Jurusan Usaha Perjalanan Wisata
4. Dosen Pembimbing saya Bpk Dr. Edy Wahyudi. S.sos., MM
5. Rekan kerja saya bapak Joe Bahtiar selaku Operational manager di Royal Hotel n’ Lounge Jember, bapak Aulia Hasan selaku Supervisor Front Office, serta senior yang sudah mengajarkan saya banyak hal tentang dunia perhotelan. Serta membantu saya untuk menyelesaikan laporan ini.
6. Para sahabat saya Harsono, Fiki Indrata Hidayat, Imam Saiful Rizal, Bayu Alam Karunia, Frans Wiharyulianjaya, Mohammad Zamroni Bakhtiar, Nanda Lusma Ramadhan dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat dan do’a selama penyelesaian tugas akhir ini.
7. Serta beberapa pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat.

Jember, 10 November 2015

Penulis

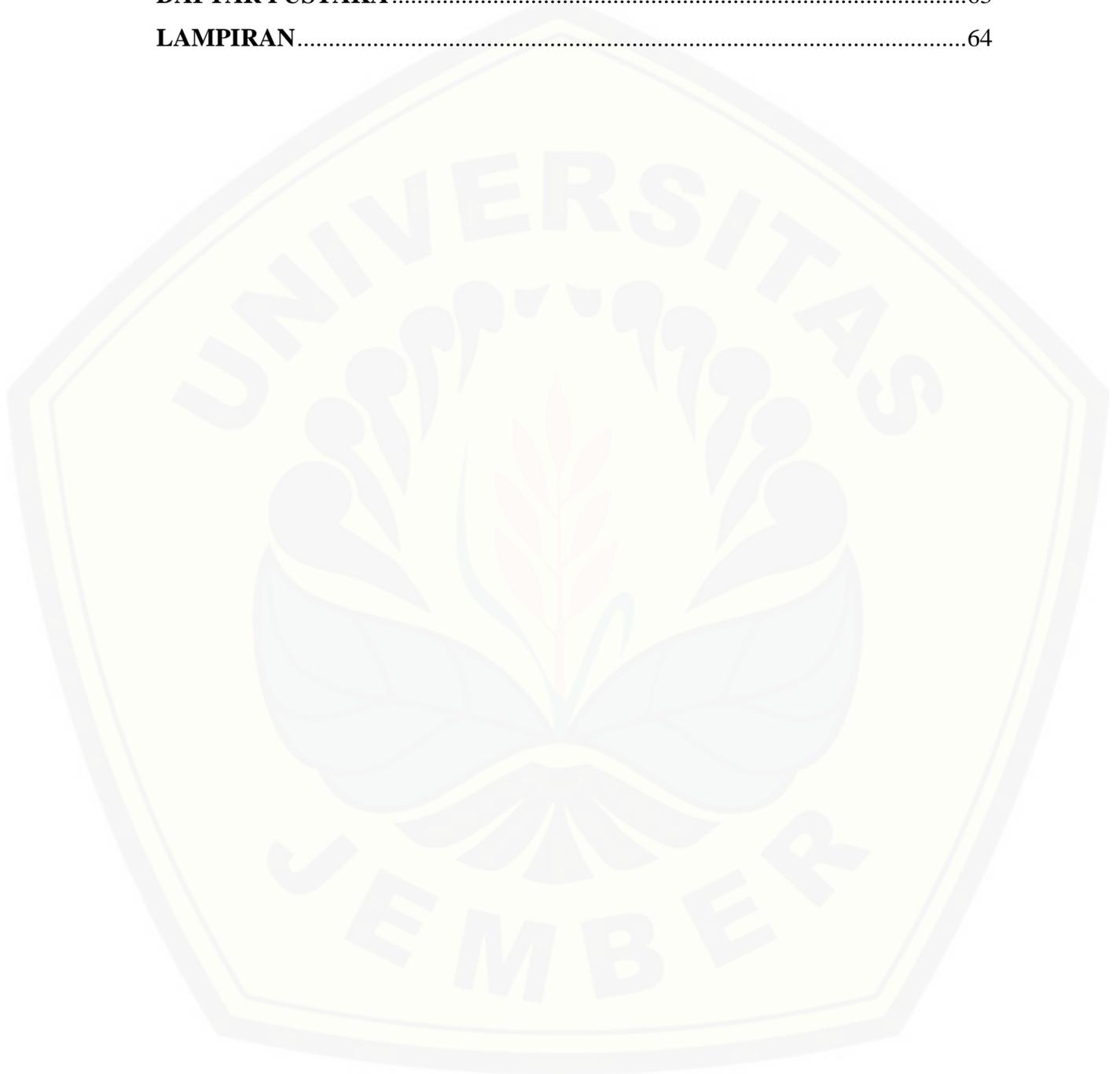
DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat</b> .....	5
<b>1.3.1 Tujuan</b> .....	5
<b>1.3.2 Manfaat</b> .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Definisi Pariwisata</b> .....	6
<b>2.2 Integrasi dalam Sistem Kepariwisata</b> .....	6
<b>2.3 Sejarah Hotel</b> .....	7
<b>2.4 Pengertian Hotel</b> .....	10
<b>2.5 Macam-Macam Akomodasi yang Lain</b> .....	10
<b>2.6 Tipe Hotel</b> .....	12
2.6.1 Hotel Berdasarkan Kelas.....	12
2.6.2 Hotel Berdasarkan Plan.....	13
2.6.3 Hotel Berdasarkan Ukuran.....	14
2.6.4 Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu .....	14
2.6.5 Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap .....	15

2.6.6 Hotel Berdasarkan Faktor Tujuan Pemakaian Selama Tamu Menginap.....	15
<b>2.7 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan .....</b>	<b>15</b>
2.7.1 Independent Hotel atau Hotel yang Berdiri Sendiri.....	15
2.7.2 Chains Hotel atau Rangkaian Hotel .....	16
<b>2.8 Pengertian Front Office Department .....</b>	<b>16</b>
2.8.1 Tujuan Front Office Department.....	17
2.8.2 Fungsi Front Office Department .....	17
2.8.3 Hubungan Kerja antara Front Office Department dengan Department lain .....	17
2.8.5 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan .....	19
<b>2.9 Pengertian Peran .....</b>	<b>20</b>
<b>2.10 Kesan Tamu Terhadap Hotel.....</b>	<b>20</b>
<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Profil dan sejarah Royal Hotel n’ Lounge .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Informasi Umum Royal Hotel n’ Lounge .....</b>	<b>24</b>
3.2.1 Komitmen Royal Hotel n’ Lounge.....	24
3.2.2 Prinsip Utama Royal Hotel n’ Lounge.....	24
<b>3.3 Visi dan Misi perusahaan .....</b>	<b>25</b>
3.3.1 Visi .....	25
3.3.2 Misi .....	25
<b>3.4 Fasilitas yang disediakan di Royal n’ Lounge .....</b>	<b>26</b>
3.4.1 Kamar dan <i>suite</i> .....	26
3.4.2 Restoran .....	28
3.4.3 Fasilitas penunjang.....	29
<b>3.5 Struktur organisasi Royal Hotel n’ Lounge .....</b>	<b>30</b>
<b>3.6 Job Description .....</b>	<b>30</b>
<b>3.7 Asal Nama Hotel Royal dan Logo Royal .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Deskripsi pelaksanaan praktek kerja nyata .....</b>	<b>34</b>
4.1.1 Tempat pelaksanaan praktek kerja nyata.....	34

4.1.2 Waktu pelaksanaan praktek kerja nyata .....	34
<b>4.2 Pelaksanaan praktek kerja nyata .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3 Ruang Lingkup Front Office.....</b>	<b>37</b>
4.3.1 Pelayanan Penerimaan Tamu (Reception Section) .....	38
4.3.2 Pelayanan Pemesanan Kamar (Reservation Section).....	38
4.3.3 Pelayanan Operator Telepon (Telephone Operator) .....	43
4.3.4 Pelayanan Kasir Kanntor Depan (Front Office Cashier).....	43
4.3.5 Pelayanan Seksi Informasi (Information Section) .....	43
<b>4.4 Standart Operasional Prosedur Front Office Department di Hotel</b>	
<b>Royal n' Lounge .....</b>	<b>44</b>
4.4.1 Standard Operasional Prosedur <i>Front Office</i> Pada Shift 1 .....	44
4.4.2 Standard Operasional Prosedur <i>Front Office</i> Pada Shift 2.....	45
4.4.3 Standard Operasional Prosedur <i>Front Office</i> Pada Shift 3.....	47
<b>4.5 Peranan Front Office Department sebagai Kesan Pertama dalam</b>	
<b>Penyambutan Tamu .....</b>	<b>48</b>
<b>4.6 Hubungan Front Office dengan Department lain di Hotel Royal n'</b>	
<b>Lounge .....</b>	<b>49</b>
4.6.1 Hubungan Front Office Department dengan Housekeeping .....	50
4.6.2 Hubungan Front Office Department dengan Food & Beverage	
Department .....	50
4.6.3 Hubungan Front Office Department dengan Accounting	
Department .....	51
4.6.4 Hubungan Front Office Department dengan Engineering	
Department .....	51
4.6.5 Hubungan Front Office Department dengan Security	
Department .....	52
4.6.6 Hubungan Front Office Department dengan Purchasing	
Department .....	52

4.7 Hasil Praktek Kerja Nyata .....	53
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	61
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	61
<b>5.2 Saran</b> .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	64



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata adalah dunia universal artinya siapa pun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar dari manusia yaitu keinginan untuk melihat sisi lain dari dunia ini yang berbeda dengan keadaan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang dibeda-bedakan oleh maha kuasa yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya serta menikmatinya. (Sugiarto, 1996:3)

Maka timbullah niat untuk melakukan perjalanan. Dengan melakukan perjalanan, berarti untuk sementara seseorang akan meninggalkan rutinitas kehidupan sehari-hari dan tempat tinggal mereka. Untuk itu diperlukan faktor-faktor substitusi (pengganti) di tempat yang dituju berupa tempat untuk tinggal, makan-minum dan keperluan lainnya. Agar di tempat tujuan mendapatkan kenyamanan sebagaimana yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari dari tempat mereka berasal dengan alasan faktor pengganti seperti yang disebutkan diatas maka timbullah industri pariwisata yang perkembangannya dapat kita lihat seperti sekarang ini.

Faktor yang paling penting dan dominan dalam industri pariwisata adalah faktor manusia, sebab sesuatu apa pun juga tidak akan berfungsi tanpa adanya campur tangan manusia. Contoh yang paling mudah dapat dipahami adalah keindahan alam, misalnya pantai yang berpanorama indah, tanpa dibenahi, ditata dan dirias oleh manusia dengan sentuhan aneka macam fasilitas dan sarana akhirnya hanya merupakan ongkongan tanah sebagai pembatas antara lautan dan daratan. (Sugiarto, 1996:3)

Indonesia sebagai negara berkembang berusaha meningkatkan industri pariwisata karena pariwisata merupakan salah satu bidang yang mempunyai peluang dalam meningkatkan pendapatan bangsa Indonesia. Kontribusi dan peran pariwisata sangat penting dalam membangun bangsa Indonesia termasuk Jawa Timur, khususnya di daerah Jember. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga/restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata, dan biro perjalanan. Selain itu Jember memiliki beberapa objek wisata unggulan seperti Papuma,

Rembangan dan lain-lain. Hal ini adalah suatu peluang yang baik untuk mendirikan sebuah hotel di kota Jember.

Dalam proses pembangunan kepariwisataan dari yang semula hanya keindahan alam dan diubah menjadi suatu obyek wisata diperlukan beberapa unsur yang terlibat di dalamnya. Unsur-unsur yang terlibat dalam industri pariwisata meliputi hal-hal sebagai berikut: (Sugiarto, 1996:4-5)

1. Akomodasi

Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara. Akomodasi ini bisa berupa hotel, losmen, *guest house*, pondok, *cottage*, *inn*, perkemahan, dan sebagainya.

2. Jasa boga atau restoran

Jasa boga adalah industri jasa yang bergerak di bidang penyediaan makan dan minum, yang dikelola secara komersial. Jenis usaha ini dapat dibedakan dalam manajemennya, yaitu cara pengelolaannya, apakah dikelola secara mandiri maupun terkait dengan usaha lain.

3. Transportasi atau jasa angkutan

Transportasi adalah bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang angkutan. Jasa transportasi ini dapat dilakukan melalui darat, laut, dan udara. Pengelolaannya dapat dilakukan oleh swasta maupun BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

4. Tempat penukaran uang (*money changer*)

Tempat penukaran mata uang asing (*money changer*) sekarang ini telah berkembang dengan pesatnya, penukaran uang tidak hanya dilakukan di bank melainkan juga pada perusahaan-perusahaan *money changer* yang tersebar di tempat-tempat strategis terutama di kota besar.

5. Atraksi wisata

Atraksi wisata ini dapat berupa pertunjukan tari, musik dan upacara adat yang sesuai dengan budaya setempat. Pertunjukan ini dapat secara tradisional maupun modern.

#### 6. Cendera mata

Cendera mata (*souvenir*) adalah oleh-oleh atau kenang-kenangan yang dapat dibawa oleh para wisatawan pada saat kembali ke tempat asalnya. Cendera mata ini biasanya berupa benda-benda kerajinan tangan yang dibentuk sedemikian rupa sehingga memberikan suatu keindahan seni dan sifatnya khas untuk setiap daerah.

#### 7. Biro perjalanan

Biro perjalanan adalah suatu badan usaha di mana operasionalnya meliputi pelayanan semua proses perjalanan dari seseorang sejak berangkat hingga kembali, sehingga mereka merasa nyaman selama dalam perjalanan.

Saat ini Jember mempunyai beberapa hotel berbintang, adapun sebagian besar jenis hotel di Jember ialah hotel jenis bisnis. Hotel jenis bisnis biasanya letaknya berada di pusat kota. Hotel-hotel di Jember kebanyakan sudah mempunyai fasilitas-fasilitas tambahan yang memadai seperti tempat *meeting room* hingga *swimming pool*. *Royal Hotel n' Lounge* adalah hotel berbintang tiga (\*\*\*) dan salah satu hotel terbaik yang ada di Jember. Hotel ini juga mempunyai produk yang hampir sama seperti hotel-hotel pada umumnya, seperti kamar, makanan, minuman dan kolam renang. Akan tetapi *Royal Hotel n' Lounge* mempunyai produk yang unik yaitu *bluemoon*. Produk ini cocok bagi pasutri yang baru menikah dan sedang mencari tempat yang romantis. Adapun *bluemoon* ialah kolam renang pada saat malam tiba terlihat kolam renang yang biru serta di hiasai lilin-lilin cantik di sekitar kolam renang, serta *waiter/waiters* yang siap melayani tamu untuk kebutuhan makan dan minuman tamu di sekitar kolam renang. Hotel ini tidak hanya menjual kamar saja melainkan juga menjual pelayanan yang prima serta lounge untuk kenyamanan.

Salah satu bagian terpenting di sebuah hotel adalah bagian kantor depan atau yang sering kita kenal dengan *Front Office Department* yang bisa dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Pelayanan prima harus bisa diberikan oleh petugas kantor depan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya.

Menurut Agusnawar (2004:1) Kantor Depan adalah salah satu kantor departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan para tamu. Kantor Depan termasuk bagian depan hotel yang berbeda dengan departemen akuntansi yang tidak langsung berhubungan dengan tamu sering

disebut dengan istilah *Back of the House Department*. Kantor Depan merupakan pusat kegiatan hotel. Tugas dan fungsinya sangat kompleks.

Kantor Depan adalah pusat informasi, sebagai sumber informasi yang diperlukan tamu atau departemen lain di hotel. *Front desk* merupakan *first impression* bagi para tamu dan juga sebagai *last impression*, termasuk kesan yang memuaskan maupun kesan yang kurang memuaskan. Hal ini sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan *Front Desk* karena di tempat inilah justru lebih sering terjadi hubungan antara tamu dan karyawan hotel apabila dibandingkan dengan departemen lainnya di hotel.

Untuk memenuhi keinginan tamu, maka hotel berusaha memenuhi dan memberikan pelayanan dengan baik. Agar tidak terlalu sulit dalam mengatur tugas dan tanggung jawab para karyawan, maka hotel memiliki beberapa department yaitu:

1. *Front Office Department*
2. *Housekeeping Department*
3. *Food and Beverage Department*
4. *Sales and Marketing Department*
5. *Personalia Department*
6. *Engineering Department*
7. *Accounting Department*
8. *Laundry Department*

Berdasarkan uraian diatas pada praktek kerja nyata penulis di tempatkan dibagian departemen *front office* yang membahas secara mendalam mengenai resepsionis dalam usaha perhotelan dan penulis juga bermaksud menulis laporan yang berjudul “Peran Resepsionis Sebagai Kesan Pertama Dalam Penyambutan Tamu di *Hotel Royal n’ Lounge Jember*”.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, dapat disimpulkan permasalahannya sebagai berikut:

- a. Bagaimana peranan *Front Office Department* sebagai kesan pertama dalam penyambutan tamu di *Royal Hotel n’ Lounge* ?

- b. Apa saja tugas yang harus dilakukan *Front Office Department* dalam penyambutan tamu di *Royal Hotel n' Lounge* ?

### **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PRAKTER KERJA NYATA**

Melalui praktek kerja nyata yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran mengenai aktivitas *Front Office Department Royal Hotel n' Lounge*. Mengenai hal tersebut maka memiliki tujuan dan manfaat yang akan dijabarkan sebagai berikut:

#### **1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Adapun tujuan praktek kerja nyata yang dilakukan oleh penulis adalah:

- a. Ingin mengetahui seberapa penting peranan resepsionis dalam penyambutan tamu hotel.
- b. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian di dunia kerja khususnya di industri perhotelan.
- c. Untuk dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna syarat memperoleh gelar ahli madya (Amd.Par).

#### **1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata**

Sedangkan manfaat praktek kerja nyata di *Royal Hotel n' Lounge* adalah:

- a. Mempunyai wawasan dan pengetahuan lebih banyak tentang perhotelan khususnya di *Front Office*.
- b. Mempunyai pengalaman kerja di bidang perhotelan.
- c. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dalam dunia kerja.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Definisi Pariwisata

Menurut Soekadijo (2000:2) pengertian pariwisata itu ialah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Semua kegiatan pembangunan hotel, pemugaran obyek budaya, pembuatan pusat rekreasi, penyelenggaraan pekan pariwisata, penyediaan angkutan dan sebagainya dengan kegiatan-kegiatan itu semua dapat diharapkan para wisatawan akan berdatangan. Sedangkan wisatawan itu adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya, atau hanya untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya.

Cara lain yang biasa digunakan untuk menganalisis pariwisata adalah untuk melihat gejala pariwisata sebagai suatu industri. Pariwisata adalah suatu gejala sosial yang sangat kompleks, yang menyangkut manusia seutuhnya dan memiliki berbagai aspek: sosiologis, psikologis, ekonomis, ekologis, dan sebagainya. Aspek yang mendapat perhatian yang paling besar dan hampir-hampir merupakan satu-satunya aspek yang dianggap penting ialah aspek ekonomisnya. Untuk mengadakan perjalanan orang harus mengeluarkan biaya, yang diterima oleh orang-orang yang menyelenggarakan angkutan, menyediakan bermacam-macam jasa, atraksi, dan lain-lainnya. Keuntungan ekonomisnya untuk daerah yang dikunjungi wisatawan, itulah yang pertama-tama merupakan tujuan pembangunan pariwisata.

### 2.2 Integrasi dalam Sistem Kepariwisata

Obyek wisata itu harus diintegrasikan dengan syarat-syarat pariwisata lainnya, yaitu jasa pelayanan wisata, transportasi dan aktualisasi perjalanan atau pemasaran. Adapun hal-hal yang mendukung suatu obyek wisata agar obyek wisata tersebut dapat hidup atau mendapat kunjungan wisatawan:

1. Jaringan transportasi

Tanpa dihubungkan dengan jaringan transportasi, tidak mungkin sesuatu obyek mendapat kunjungan wisatawan. Obyek wisata merupakan akhir perjalanan wisata dan harus memenuhi syarat aksesibilitas, artinya obyek wisata harus mudah dicapai dan dengan sendirinya juga mudah ditemukan. Oleh karena itu harus selalu ada jalan menuju ke obyek wisata. Jalan itu merupakan jalan akses ke obyek, dan jalan akses itu harus berhubungan dengan jalan prasarana umum. Kondisi jalan umum dan jalan akses menentukan aksesibilitas sesuatu obyek wisata. Aksesibilitas ini merupakan syarat yang penting sekali untuk obyek wisata.

## 2. Akomodasi

Selain dihubungkan dengan fasilitas angkutan, obyek wisata juga harus menyediakan akomodasi. Akomodasi atau jasa pelayanan itu yang terpenting adalah fasilitas untuk beristirahat apabila mereka lelah. Disamping itu juga harus diusahakan adanya petugas-petugas sesuai dengan kebutuhan wisatawan

## 3. Pemasaran

Tempat obyek wisata sebenarnya juga tempat kegiatan pemasaran pariwisata. Pembangunan obyek wisata yang sesuai dengan motif wisatawan berarti penawaran (*supply*) yang tepat dengan permintaan (*demand*) wisatawan sebagai konsumen. Kecuali itu, wisatawan merupakan saluran promosi yang murah. Wisatawan yang merasa puas, apalagi kalau mereka itu dilengkapi dengan sarana promosi seperti gambar-gambar, *folder* dan *leaflet*, serta pulang dengan membawa cinderamata, dapat diharapkan akan meneruskan informasi kepada lingkungannya. Promosi yang demikian itu tidak diragukan kejujurannya. Ini disebut promosi intern dan merupakan promosi yang biasanya paling efektif.

### 2.3 Sejarah Hotel

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:5) hotel mulai dikenal sejak permulaan abad masehi, dengan adanya usaha penyewaan kamar untuk orang yang

melakukan perjalanan. Hotel sebagaimana jenis akomodasi lain berasal dari kata *Inn* yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Pada umumnya kamar yang disewakan, dihuni oleh beberapa orang secara bersama-sama. Pada mulanya, *Inn* sering juga disebut dengan *lodge* yang hanya menyediakan tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan, karena sudah larut malam terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanannya. Kemudian, peradaban semakin maju maka terdapat berbagai peningkatan dengan menambahkan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi yang kemudian disusul dengan penyediaan makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana.

Pada abad ke enam masehi, mulai diperkenalkan uang sebagai alat penukar yang sah, maka jenis usaha penginapan ini semakin berkembang dan mencapai puncaknya pada masa Revolusi Industri di Inggris pada tahun 1750 hingga tahun 1790. *The Tremont House* adalah hotel yang pertama yang memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan pada tamunya. Pada saat itu, hotel belum menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin atau penghangat untuk setiap kamarnya. Saat sekarang ini hal tersebut sudah menjadi suatu keharusan. Setelah 20 tahun beroperasi hotel ini kemudian ditutup untuk diperbarui. Tidak disangsikan lagi bahwa keberhasilan *The Tremont* telah mendorong lahirnya hote-hotel yang baru yang kemudian saling bersaing dalam meningkatkan mutu baik pelayanannya maupun fasilitas-fasilitasnya.

Pada permulaan abad 20 mulai terjadi perubahan yang cukup berarti pada industri perhotelan yaitu mulai diperkenalkannya hotel-hotel kelas menengah yang tidak begitu mewah dan mahal bagi para pengusaha atau wisatawan yang betul-betul membutuhkannya dengan ciri-ciri yang lebih mengutamakan kepraktisan dan hotel ini pun berkembang dengan pesatnya. Tercatat seorang yang bernama Ellswort M. Statler yang berjasa dalam menemukan ide-ide baru seperti penyediaan koran pagi, cermin di kamar, dan lain-lain. Industri perhotelan pernah mengalami kejayaannya selama dan sesudah Perang Dunia ke dua, dimana banyak sekali orang-orang yang melakukan perjalanan apakah itu serdadu atau orang-

orang yang sedang cuti untuk berlibur, pindah tempat tinggal, kesibukan dalam membuka usaha baru atau yang mengungsi dan yang lain sebagainya. Mereka semuanya memerlukan jasa perhotelan.

Pada masa bangkitnya industri perhotelan, secara alamiah hotel-hotel membagi dalam jenis menurut pengguna jasanya dan lokasi di mana hotel itu berada. Terdapat dua kelompok jenis hotel yakni *City Hotel* yang terletak di tengah kota besar yang digunakan oleh kebanyakan usahawan dan *Resort Hotel* yang diperuntukan bagi para wisatawan yang berlokasi di daerah tujuan wisata seperti pantai, pegunungan, danau, dan lain-lain. Baru diawal tahun 1950-an, khususnya di daratan Eropa dan Amerikan dengan adanya persaingan yang semakin ketat dan diikuti semakin mahalnya upah buruh dan ongkos-ongkos operasionalnya, para pengelola hotel mulai menyadari bahwa mereka harus meningkatkan kemampuan manajemen mereka dan melipatgandakan upaya penjualan agar mereka dapat bersaing dalam industri hotel.

Perusahaan-perusahaan besar mulai mengadakan pendidikan khusus di bidang perhotelan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan yang berusaha mencari bentuk atau cara usaha yang paling menguntungkan dalam pengelolaan hotelnya. Asosiasi atau organisasi profesi mulai dibentuk dan mereka menciptakan standarisasi dan pola bekerja yang terbaik untuk industri hotel. Di Indonesia sendiri di zaman penjajahan Belanda dan masa sebelum kemerdekaan di tahun 1945 telah banyak didirikan hotel besar berskala internasional, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Jogjakarta, dan lain-lainnya. Tercatat *Des Indes Hotel* di Jakarta dan *Savoy Homann Hotel* di Bandung, *Bali Beach Hotel* di Bali sering digunakan untuk menerima tamu-tamu negara.

Perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat dicatat setelah Indonesia merdeka tahun 1945. Presiden pertama Indonesia Ir. Soekarno yang lebih akrab dipanggil Bung Karno mulai membangun beberapa hotel atas kepemilikan pemerintah yang belakangan menjadi hotel di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hotel tersebut antara lain : Hotel Indonesia di Jakarta, Bali Beach Hotel di Bali, dan Samudra Beach Hotel di Jogjakarta. Saat ini di

Indonesia ada kecenderungan terutama di kota-kota besar di Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke hotel. Begitu juga saat-saat libur, seperti liburan lebaran, pembantu pulang kampung maka ada sebagian anggota masyarakat memilih tinggal di hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel dari yang berbintang lima, diamond, apartemen sampai hotel melati atau losmen, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **2.4 Pengertian Hotel**

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2005) hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Bagyono (2007) hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Adapun menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No PM.53/HM.001/MPEK/ 2013 hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar dalam satu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam (SK: KM 34/ HK 103/MPPT-87).

#### **2.5 Macam-Macam Akomodasi yang Lain**

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:11) macam-macam akomodasi lain dapat dibagi menjadi beberapa sebagai berikut:

a. Motel/Motor Hotel, *Motor Inn/Motor Court*

Motel adalah kependekan dari motor hotel. Motor menyediakan akomodasi kepada para orang yang bepergian menggunakan kendaraan

bermotor, di mana motel mempunyai tempat parkir yang luas untuk kendaraan tamu-tamunya yang menginap di motel tersebut.

*b. Boarding House, Guest House, Pension the Family*

Di Indonesia, kira-kira sama dengan wisma yang disewakan. Bangunan milik pemerintah maupun swasta yang digunakan sebagai tempat tinggal untuk karyawannya yang lazimnya disebut mess.

*c. Bed and Breakfast Sestablishment, Hotel Garni*

Di Indonesia, Hotel Garni hampir sama dengan losmen.

*d. Holiday Village (Holiday Centers, Camp or Clubs)*

*Holiday Village* atau biasanya disebut dengan Bumi Perkemahan atau pusat akomodasi permanen untuk anggota suatu badan perkumpulan yang hanya bisa digunakan oleh anggotanya untuk mengisi waktu luangnya yang dikelola oleh perusahaan nasional atau internasional.

*e. Condominium Hotel*

Condominium Hotel kepemilikannya oleh beberapa orang yang berbeda dari suatu Condominium Hotel yang merupakan bangunan bertingkat.

*f. Apartment Hotel, Resident Hotel, Apartotel*

*Apartment Hotel* adalah bangunan bertingkat yang masing-masing lantai disewakan kepada beberapa orang yang berbeda-beda dengan jangka waktu penyewaan tertentu.

*g. Semi Resident Hotel*

Suatu bangunan hotel bertingkat yang masing-masing tingkat dapat disewa oleh orang-orang yang berbeda-beda untuk akomodasi tamu yang menetap dengan sewa pembayaran tertentu, juga dapat diperoleh sewa kamar untuk orang yang akan menginap dalam semalam saja.

*h. Camping Sites, Bumi Perkemahan*

Bumi Perkemahan dapat dipergunakan oleh sekelompok orang atau lembaga perusahaan yang akan melakukan kegiatan sosial atau pelatihan dengan syarat dan sewa tertentu.

i. *Chalet*

*Chalet* adalah akomodasi yang sebagian bangunannya terbuat dari bahan kayu dan berlokasi di sepanjang lereng pegunungan.

j. *Floating Hotel*

*Floating Hotel* adalah hotel terapung berupa kapal laut yang digunakan sebagai kapal pesiar dan dioperasikan sebagaimana sebuah hotel di darat.

k. *Private Hotel*

Tipe akomodasi ini adalah semacam hotel kecil dan umumnya dibangun di daerah *resort*.

l. *Hostel*

*Hostel* adalah tempat penginapan yang murah namun dilengkapi dengan fasilitas pelayanan terbatas untuk makan dan minum, khusus bagi tamu atau pengunjung yang datang dengan berjalan kaki, naik motor, maupun mobil.

## 2.6 Tipe Hotel

Hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa klasifikasi yaitu sebagai berikut:

### 2.6.1 Hotel Berdasarkan Kelas

Menurut Suwithi (2008:53) tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (\*). Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan, fasilitas, dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

a. Klasifikasi hotel berbintang satu (\*)

1. Jumlah kamar standart, minimum 15 kamar
2. Kamar mandi di dalam
3. Luas kamar standar, minimum 20 meter persegi.

b. Klasifikasi hotel berbintang dua (\*\*)

1. Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
2. Kamar suite, minimum 1 kamar dengan luas minimum 44 meter persegi

3. Kamar mandi di dalam
4. Luas kamar standar, minimum 22 meter persegi.
  - c. Klasifikasi hotel berbintang tiga (\*\*\*)
    1. Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
    2. Kamar suite, minimum 2 kamar dengan luas minimum 48 meter persegi
    3. Kamar mandi di dalam
    4. Luas kamar standar, minimum 24 meter persegi.
  - d. Klasifikasi hotel berbintang empat (\*\*\*\*)
    1. Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
    2. Jumlah kamar suite, minimum 3 kamar dengan luas minimum 48 meter persegi
    3. Kamar mandi di dalam
    4. Luas kamar standar, minimum 24 meter persegi.
  - e. Klasifikasi hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*)
    1. Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
    2. Kamar suite, minimum 4 kamar dengan luas minimum 52 meter persegi
    3. Kamar mandi dalam
    4. Luas kamar standar, minimum 26 meter persegi.

#### 2.6.2 Hotel Berdasarkan Plan

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:11) beberapa *Hotel Plan Usage*, antara lain sebagai berikut :

- a. *European plan hotel*, pengunjung hanya membayar tarif kamar saja.
- b. *Continental plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif makan pagi.
- c. *Modifed American plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif 2 kali makan (jam dapat dipilih)
- d. *Full american plan hotel*, tarif kamar termasuk 3 kali makan.

### 2.6.3 Hotel Berdasarkan Ukuran

Menurut Bagyono (2007:41) klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

- a. *Small hotel*, jumlah kamar antara kurang dari 25 buah  
*Small hotel* adalah hotel kecil dengan jumlah kamar antara kurang dari 25 buah.
- b. *Average hotel*, jumlah kamar antara 25 – 100 buah  
*Average hotel* adalah hotel ukuran sedang dengan jumlah kamar antara 25 – 100 buah.
- c. *Above average hotel*, jumlah kamar 100 – 300 buah  
*Above average hotel* adalah hotel dengan jumlah kamar 100 – 300 buah.
- d. *Large hotel*, jumlah kamar lebih dari 300 buah  
*Large hotel* adalah hotel dengan jumlah kamar lebih dari 300 buah.

### 2.6.4 Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:15) berdasarkan kriteria jenis tamu, hotel dibedakan menjadi:

- a. *Family hotel*  
Hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga.
- b. *Business hotel*  
Hotel untuk pengusaha.
- c. *Tourist hotel*  
Hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan, baik domestik maupun luar negeri.
- d. *Transit hotel*  
Hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat.
- e. *Cure hotel*  
Hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.

### 2.6.5 Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:37) berdasarkan lama tamu menginap, hotel dapat dibedakan menjadi:

a. *Transient hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam.

b. *Semi resident hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar dua minggu hingga satu bulan.

c. *Resident hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.

### 2.6.6 Hotel Berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama tamu menginap

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:6) klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap adalah sebagai berikut:

a. *Bussiness hotel*

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

b. *Recreational hotel*

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

## 2.7 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

Adapun status hotel berdasarkan kepemilikan menurut Mangkuwerdoyo (1999:49) adalah:

### 2.7.1 *Independent Hotels* atau Hotel yang Berdiri Sendiri

Hotel jenis ini pada umumnya tidak mempunyai hubungan kepemilikan dalam pengelolaannya, tidak berinduk kepada perusahaan lain, biasanya hotel kecil milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pola pengoperasian tertentu dari orang lain.

### 2.7.2 *Chains Hotels* atau Rangkaian Hotel

Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelohannya dengan perusahaan lainnya. Bentuk hubungan kerja sama ini ada 4 macam *chain*, yaitu:

a. Perusahaan Induk (*Parent Company*)

Hotel-hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit perusahaan tersebut. Induk perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel-hotel yang dimilikinya.

b. Kontrak Manajemen (*Managemen Contarct*)

Hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

c. Waralaba (*Franchise*)

Suatu bentuk kerja sama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya.

d. Kelompok Referal (*Referal Group*)

Suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri untuk tujuan bersama seperti dalam hal pemasaran, sistem pemesanan kamar, dan lain-lain yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya.

## 2.8 Pengertian *Front Office Department*

Menurut Sujatno (2007:1) *Front Office Department* merupakan salah satu bagian dalam struktur organisasi hotel yang berada di jajaran paling depan. *Front Office Department* juga memiliki seksi, salah satunya yaitu *Receptionist*. Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996:44) *Receptionist* (penerima tamu) adalah karyawan dari sebuah hotel yang tugas utamanya melayani para tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya, sehingga memperoleh kamar sesuai yang diinginkan

dengan cara yang menyenangkan serta menjalankan tugas lain yang berhubungan, sesuai dengan *job description*.

### 2.8.1 Tujuan *Front Office Department*

Tujuan dari *Front Office Department* adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
- b. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
- c. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat, dan cepat kepada tamu.
- d. Membentuk citra hotel yang positif.

### 2.8.2 Fungsi *Front Office Department*

*Front Office Department* mempunyai fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel. Fungsi tersebut dilakukan oleh petugas kantor depan sehari-hari. Adapun fungsi-fungsi tersebut sebagai berikut:

- a. Menjual kamar.
- b. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan, dan aktivitas yang ada di hotel maupun di luar hotel.
- c. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal.
- d. Melaporkan status kamar yang terkini.
- e. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
- f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
- g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
- h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
- i. Menyelesaikan keluhan tamu.

### 2.8.3 Hubungan Kerja antara *Front Office Department* dengan *Department* lain.

Menurut Sugiarto (1997:9) *Front Office Department* banyak dibantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos

pada tamu. Hotel sedapat mungkin memberikan layanan maksimal agar tamu terpuaskan. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak dapat hanya dibebankan pada satu departemen saja. Masing-masing saling terkait dan saling berhubungan. Bila mata rantai hubungan ini terputus atau tidak terjalin baik, sudah dapat dipastikan penyampaian layanannya pun menjadi pincang.

1. *Front Office Department Dengan Housekeeping Department*

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* adalah:

- a. Masalah status kamar
- b. Masalah *room discrepancy* (perbedaan status kamar)
- c. Masalah perpindahan kamar (tamu biasa dan tamu VIP)
- d. Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu
- e. Masalah *housekeeping report*.

2. *Front Office Department Dengan Food & Beverage Department*

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Food & Beverage Department* adalah:

- a. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar
- b. Untuk pemesanan '*complimentary*'
- c. Penanganan masalah *functions room*
- d. Penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*)
- e. Penanganan *meal coupon*.

3. *Front Office Department Dengan Engineering & Maintenance Department*

Hubungan yang erat antara *Front Office Department* dengan *Engineering & Maintenance Department* adalah sebagai berikut:

- a. Penanganan *working/memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di *Front Office Department*
- b. Pembuatan kunci duplikat (bila hotel masih menggunakan kunci manual)

- c. Penanggulangan bahaya kebakaran
- d. Penanggulangan kerusakan masalah AC
- e. Masalah transportasi tamu dan karyawan
- f. Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika.

4. *Front Office Department Dengan Accounting Department*

Hubungan antara *Front Office Department* dengan *Accounting Department* meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar
- b. Masalah *petty cash*
- c. Masalah *safe deposit box*
- d. Masalah *remittance of funds*
- e. Penggajian bulanan yang berhubungan dengan *over time*
- f. Penanganan *night audit*
- g. *Hotel room revenue*.

5. *Front Office Department Dengan Security Department*

Hubungan antara *Front Office Department* dengan *Security Department* adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan '*skipper*'
- b. Melindungi barang-barang milik tamu, hotel dan pengunjung
- c. Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik atau rohani.

#### 2.8.4 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan

Kepribadian petugas kantor depan sangat menentukan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan sebab harapan dan keinginan tamu yang datang ke hotel adalah menginginkan satu paket yang terbaik antara produk, pelayanan, dan proses pemberian pelayanan tersebut. Atribut kepribadian yang harus dimiliki oleh petugas kantor depan, yaitu:

- a. Mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk hotel.

- b. Berpenampilan baik dan rapi.
- c. Mempunyai keahlian yang baik.
- d. Dapat dipercaya.
- e. Mampu berdiplomasi.
- f. Berinisiatif.
- g. Berkelakuan baik.
- h. Mempunyai kemampuan yang besar untuk selalu memberikan pelayanan.

## 2.9 Pengertian Peran

Pengertian peran menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai pemain. Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat”. Menurut Bagyono (2006:22) adapun beberapa peranan kantor depan bagi hotel antara lain:

- a. Kesan pertama dan sekaligus lesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
- b. Sebagai pusat komunikasi.
- c. Menjaga hubungan dengan tamu dan department lain di hotel.
- d. Jantungnya hotel.
- e. Pusat koordinasi pelayanan hotel.
- f. Konter informasi bagi tamu.
- g. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

## 2.10 Kesan Tamu Terhadap Hotel

Menurut Suwithi (2008:72) hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan (*impression*) yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu yang harus memberikan pelayanan yang terbaik melainkan juga

karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama.

Kesan saat awal penyambutan ini berpengaruh mendalam terhadap kesan-kesan selanjutnya. Tidak jarang tamu mengurungkan niat untuk menginap gara-gara kurang mendapat sambutan saat tiba di lobby hotel, tidak peduli bahwa hotel tersebut mempunyai fasilitas yang sangat baik, masih baru dan lengkap. Sebaliknya, banyak sekali tamu yang tertarik untuk menginap hanya karena sikap hangat para resepsionis di saat menyambut mereka. Penciptaan kesan pertama merupakan titik awal yang harus diperhatikan. Dengan sambutan hangat yang sangat mengesankan maka diharapkan para tamu akan merasa senang merasa dihargai dan diperhatikan sehingga mau menginap lagi di kemudian hari, menjadi fanatik dan loyal atas hotel itu.

## BAB 3 GAMBARAN UMUM

### 3.1 Profil Dan Sejarah Royal Hotel n' Lounge.

Sejarah singkat mengenai Royal Hotel n' Lounge Jember, berdirinya Royal Hotel n' Lounge Jember berdasarkan banyaknya wisatawan asing dan domestik yang melakukan perjalanan ke kota Jember. Dengan adanya Royal Hotel n' Lounge Jember dapat mengakomodasi kebutuhan para wisatawan.

Royal Hotel n'Lounge Jember adalah sebuah usaha perhotelan yang berdiri pada tahun 2010 dan diresmikan pada tanggal 25 Agustus 2011 dengan nama CV bumiland. Pendirinya adalah seorang warga Negara Indonesia yang bernama Henry Wijaya yang lahir di Malang padatangal 5 Mei 1982.Sesuai dengan keputusan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan energy sumberdaya mineral. Royal Hotel n' Lounge Jember terdaftar sebagai perusahaan perseorangan dengan nomor TDP 13.07.5.55.21801 pada tanggal 12 September 2011. Hotel ini diresmikan dengan slogan “ *a friendly hotel with difference touch*”, atau sebuah tempat yang menawarkan keramah tamahan dan kenyamanan dengan nuansa yang berbeda dari yang lain dalam konotasi yang positif tentunya.

Royal Hotel n' Lounge Jember terletak di pusat kota Jember Jawa Timur, di rancang dengan desain modern. Jarak tempuh menuju Universitas Jember hanya 5 menit dari hotel. Royal Hotel n' Lounge Jember merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di jalan karimata no. 50 A dengan nomor telepon 0331-326677 fax 0331-326789. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember, dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi-instansi vital yang ada di kota Jember. Jember merupakan pusat tembakau di Jawa Timur, Royal Hotel n' Lounge dibangun pada tahun 2010 sekitar 3000 meter persegi, dirancang dengan desain modern dengan sentuhan yang berbeda dari *atmosphere*.

## **3.2 Informasi Umum Royal Hotel n' Lounge**

### **3.2.1 Komitmen Royal Hotel n' Lounge**

Adapun komitmen yang dimaksud sebagai berikut:

1. Bagi para tamu

Kami akan terus memenuhi kebutuhan para tamu dengan memberikan keramah tamahan asli khas Jawa Timur melalui penawaran-penawaran produk menakjubkan.

2. Bagi para rekan

Kami akan menyediakan sebuah suasana yang memberikan inspirasi. Menginspirasi, berharga, dan aman bagi para pegawai kami aset terbaik dan kunci kesuksesan kami.

3. Bagi para memegang saham

Kami akan terus berusaha untuk menghasilkan keuntungan finansial maksimal atas investasi yang telah mereka lakukan.

4. Bagi para komunitas

Kami akan memberikan menurut kemampuan kamu untuk mengembangkan dan menghasilkan dampak positif bagi lingkungan sekitar serta menjadi bagian yang proaktif bagi lingkungan dan bertanggung jawab dari masyarakat dimana kami beroperasi.

### **3.2.2 Prinsip Utama Royal Hotel n' Lounge Jember**

Adapun prinsip utama Royal Hotel n' Lounge Jember adalah sebagai berikut:

1. Keramahan Jawa Timur

Kami akan menawarkan keramah tamahan asli khas Asia penuh keindahan.,Kehangatan dan kepedulian bagi para tamu. Ini adalah janji merek kami dan merupakan ciri pengalaman misterius di setiap hotel dan resor kami.

2. Kerja sama tim

Bermasa kita lebih kuat, setiap orang memiliki arti yang penting di dalam rantai keberhasilan. Semangat dan komitmen Semangat kami adalah melayani ANDA. Komitmen kami adalah memenuhi janji merek kami dalam semua hal yang kami lakukan dan percaya.

3. Rasa hormat

Kita akan berkembang dengan menjadi contoh yang kita lakukan terhadap sesama, kami akan bertindak dan berinteraksi dengan para tamu internal dan eksternal melalui sebuah cara yang mengedepankan rasa bangga yang positif tanpa melihat perbedaan ras, keyakinan dan budaya.

4. Integritas

kami akan selalu konsisten terhadap nilai, prinsip dan etika kerja yang kami anut. Hal ini mencerminkan kebanggaan dan kebahagiaan yang kami rasakan ketika kami melayani para tamu, satu sama lain dan masyarakat dimana kami beroperasi.

### **3.3. Visi dan Misi Royal Hotel n Lounge**

#### **3.3.1 Visi**

Menjadi Hotel terbaik di kawasan timur pulau jawa dari segi profesionalisme kerja integrasi, kepercayaan, kepuasan tamu, kekuatan di bidang financial, rasa memiliki yang tinggi. Kebersamaan sebagai sebuah grup perusahaan, inovasi, kerja sama yang baik, kualitas pelayanan, produktivitas dan kemampuan untuk berkembang.

#### **3.3.2 Misi**

Perusahaan memiliki tujuan untuk menjadi grup perhotelan dan *leisure* terkemuka Jawa Timur dengan nilai prospek pertumbuhan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan baik itu karyawan maupun pemilik hotel, serta menciptakan suasana harmonis didalam perusahaan bagi karyawan maupun tamu. Dan kami akan terus meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya agar para tamu merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang kami miliki.

### 3.4 Fasilitas yang disediakan di Royal Hotel n' Lounge

#### 3.4.1. Kamar dan Suite

Royal Hotel n Lounge menyediakan 69 kamar: 50 kamar *gold standart*. 14 *platinum superior*, 4 *saphire deluxe* dan 1 *royal diamond suite*. 69 kamar yang terdiri dari 50 *standart gold*. 14 *platinum superior*. 4 *deluxe sapphire* dan 1 *Royal suite diamond* dilengkapi dengan kamar mandi pribadi dengan air panas dan dingin, *airconditional*. TV dengan saluran dalam dan luar negeri. Telepon dan dilengkapi dengan mode tropis.

Royal Hotel n Lounge merupakan bangunan 4 lantai yang terdiri dari 69 kamar dengan 4 klasifikasi tipe yaitu *gold*, *platinum*, *sapphire* dan *royal diamond*. Untuk tarif kamar dan ukuran kamar bisa dilihat pada tabel berikut:

<b>Tipe Kamar</b>	<b>Tarif Kamar</b>	<b>Jumlah Kamar</b>
<i>Gold Standart</i>	Rp.420.000	50
<i>Platinum Superior</i>	Rp.530.000	14
<i>Sapphire Deluxe</i>	Rp.675.000	4
<i>Royal Diamond Suite</i>	Rp.1.000.000	1
<i>Extra Bed</i>	Rp.150.000	

a. Gold Standart

Luas Kamar : 6m x 3m

Bed Double : 2m x 2m (37 kamar)

Bed Twin : 2m x 1m (13 kamar)

Fasilitas : Ruangan full AC, sarapan pagi untuk dua orang, TV kabel LCD, gratis akses internet (*WIFI*), sofa, layanan *laundry*, layanan kamar 24 jam.

b. Platinum Superior

Luas Kamar : 7,5m x 3m  
Bed Double : 2m x 2m (12 kamar)  
Bed Twin : 1.3m x 2m (2 kamar)  
Fasilitas : Ruangan full AC, sarapan pagi untuk dua orang, TV kabel LCD, gratis akses internet (*WIFI*), kulkas dan mini bar, sofa, layanan *laundry*, layanan kamar 24 jam.

c. Sapphire Deluxe

Luas Kamar : 7.4m x 4.35m  
Bed Double : 2.1m x 2.2m (4 kamar)  
Fasilitas : Ruangan full AC, sarapan pagi untuk dua orang, TV kabel LCD, kamar mandi *bath up / shower*, gratis akses internet (*WIFI*), miini meja kerja dan sofa, kulkas dan mini bar, layanan *laundry*, layanan kamar 24 jam.

d. Royal Diamond Suite

Luas Kamar : 7.5m x 9m  
Bed Double : 2.2m x 2.2m (1 kamar)  
Fasilitas : Ruangan full AC, sarapan pagi untuk dua orang, TV kabel LCD, kamar mandi *bath up / shower*, gratis akses internet (*WIFI*), *dinning room* dan ruang tamu, *living room royal diamond suite*, mini meja kerja dan sofa, kulkas dan mini bar, layanan *laundry*, layanan kamar 24 jam.

Harga diatas sudah termasuk layanan & biaya sarapan disajikan dalam gaya  
Harga diatas sudah termasuk layanan dan biaya sarapan yang disajikan dengan gaya prasmanan pada Ruby Resto (lantai 1) dari pukul 06:00 sampai 10:00. Tidak dikenakan biaya untuk anak dibawah 9 tahun. Harga dapat berubah tanpa pemberitahuan sebelumnya. Untuk waktu *check-in* 14:00 dan waktu *check-out* 12:00. Royal Hotel n Lounge memiliki 2 buah *hall* yaitu Royal *price* di delegasikan untuk *meeting seminar event family gathering* dengan kapasitas 50-70 orang yang terletak di lantai 3 kemudian *royal crown* dengan kapasitas 400-600 orang yang terletak di lantai 4. Cocok untuk *event* besar seperti *Wedding*

*Company gathering*. Adapun *meeting room* di Royal Hotel n Lounge dilengkapi dengan beberapa fasilitas sebagai berikut:

- a. Layar
- b. Papan putih
- c. Air mineral dan permen
- d. Memo pad
- e. Ballpoint
- f. Sound sistem
- g. 2 kabel mikrofon dan wireless mikropon
- h. Akses internet nirkabel kecepatan tinggi
- i. LCD proyektor tersedia dengan biaya
- j. Televisi dan CD

Royal Hotel n Lounge juga menyediakan kolam renang dengan konsep minimalis yang cantik dan modern. Fasilitas ini dapat digunakan *free* oleh tamu namun dikenakan biaya lagi bagi *customer non* tamu dengan harga Rp 30.000. Hotel ini sekarang mempunyai bangunan sekitar 48 karyawan belum termasuk tenaga harian atau *casual*, dan tenaga magang/*trainee*. Royal Hotel n Lounge sebuah bangunan dengan tinggi 4 lantai dengan tangga lebar dilengkapi dengan fasilitas lift.

Ruangan pertemuan

- a. *Royal prince room (3<sup>rd</sup> floor)* : untuk pertemuan bisnis dengan kapasitas 50-60 delegasi
- b. *Royal Crown room (4<sup>th</sup> floor)*: *indoors* kamar terhubung ke *Extended outdoors area*

Adapun ruang pertemuan dilengkapi dengan suasana romantis dapat melihat ke pemandangan kota Jember. *Room* ini digunakan untuk *event* menengah dan besar dengan kapasitas 400-600 delegasi.

### 3.4.2 Restoran

Royal Hotel n Lounge memiliki restoran yang diberi nama Ruby Resto and Lounge dan fasilitas yang disediakan di restoran yaitu 2 buah area lounge yang

bisa digunakan oleh tamu untuk bersantai, *smoking* dan juga disediakan 2 buah TV LCD, kapasitas meja tamu cukup memadai dan menu makanan dan minuman yang disediakan cukup dengan berbagai macam dari menu tradisional, *Chinese food* dan lain-lain dari menu untuk *breakfast* yang disediakan juga bervariasi dan ganti menu disetiap harinya.

### 3.4.3 Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang untuk memenuhi fasilitas tamu. Fasilitas-fasilitas penunjang diantaranya sebagai berikut:

1. *Hall room*

Ruang ini adalah ruangan bersantai bersama keluarga, kolega anda untuk acara seminar dan rapat.

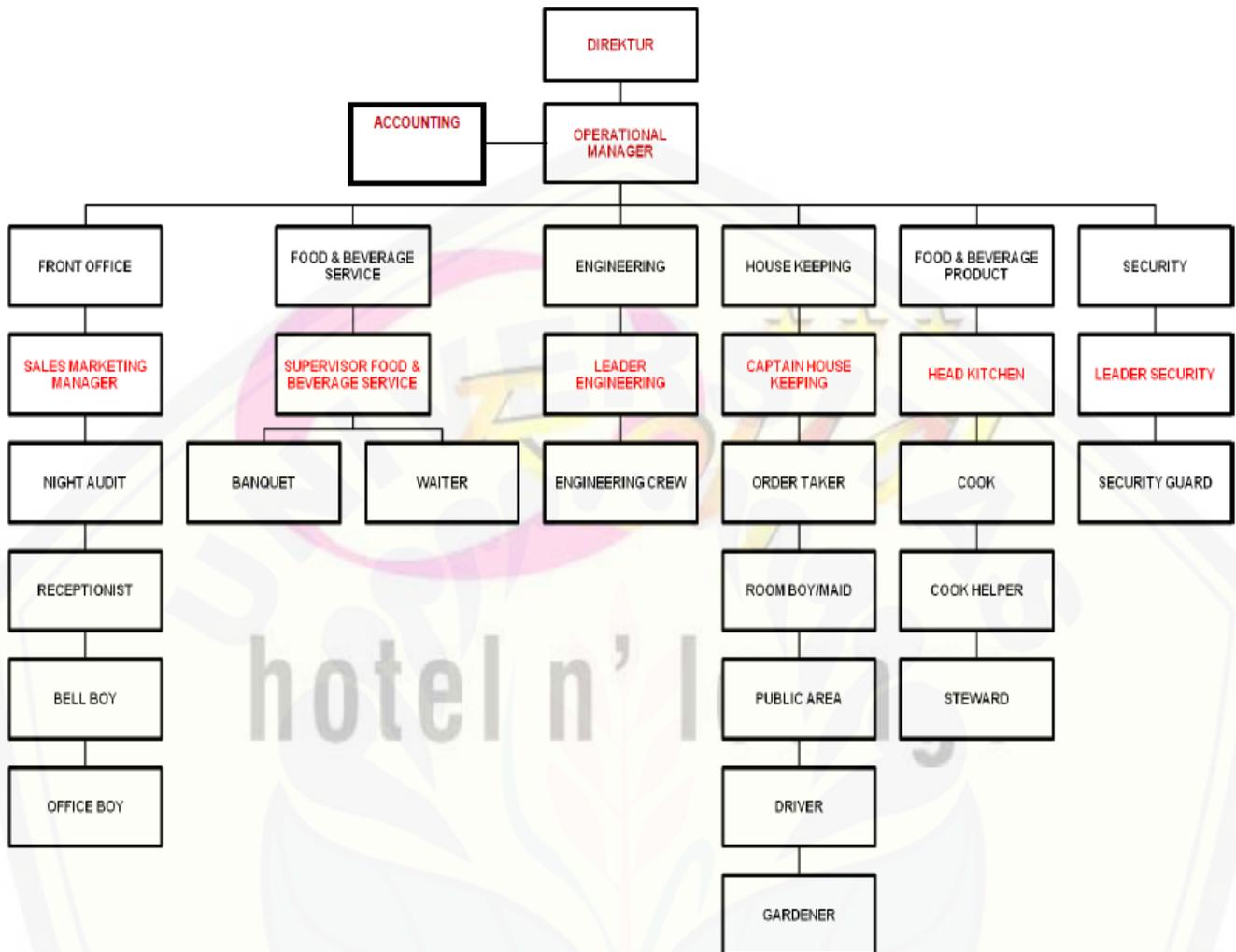
2. Musholla

Sebagian besar tamuyang menginap serta karyawan hotel beragama islam sehingga musholla sangat penting untuk memnuhi kebutuhan tamu maupun karyawan yang ingin beribadah.

3. Layanan *laundry*

Layanan *laundry* merupakan layanan yang bertugas untuk mencuci seluruh pakaian tamu bila diperlukan. Pemeliharaan dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk digunakan kembali.

### 3.5 Struktur Organisasi Royal Hotel n' Lounge



### 3.6 Job Description

Tugas Jabatan-jabatan dari struktur diatas sebagai berikut :

#### 1. Operational Manager

Bertugas untuk segala kegiatan operasional perusahaan dan manajemen pasokan serta membuat perencanaan produksi, pengembangan tenaga kerja, proses perbaikan, pengiriman/distribusi, dan kualitas produk hasil produksi.

#### 2. Accounting bertugas sebagai bertanggung jawab mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel.

3. *Sales marketing* bertugas untuk menjual segala macam produk hotel, hingga meyakinkan konsumen bahwa produk itu adalah apa yang dikehendaki oleh mereka (management merk).
4. *Night audit* bertugas menyeimbangkan hasil kerja *front office accounting* serta membukukan hasil kerja/transaksi dengan membuat ringkasan laporan keuangan harian ke management dan melakukan *close the day*.
5. *Receptionist* bertugas untuk menjual kamar serta mencatat daftar tamu yang *check-in* atau *check-out*.
6. *Bellboy* bertugas untuk melayani tamu untuk membawa berbagai barang bawaan tamu bila diperlukan.
7. *Office boy/girl* bertugas untuk membersihkan dan merapikan meja, komputer dan perlengkapan lainnya serta mengirim dan mengambil dokumen, informasi, dan *Banquet Order* ke seluruh bagian departemen hotel.
8. *Supervisor food and beverage* bertugas mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya di dalam bekerja
9. *Banquet* bertugas untuk pelayanan acara jamuan mulai dari setting ruangan hingga dekorasi ruangan.
10. *Waiter/waiters* bertanggung jawab membuat dan melayani minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu.
11. *Captain Housekeeping* bertugas untuk mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya di dalam bekerja
12. *Order taker* bertanggung jawab atas semua *in/outcall* di *housekeeping*, menerima dan mencatat serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh staf *housekeeping* dan tamu.
13. *Roomboy/Mid* bertugas kebersihan kamar, koridor, *roomboy station*, *roomboy trolley* berikut perlengkapan.
14. *Public area* bertugas untuk kebersihan semua bagian dari hotel, koridor, *lobby*, toilet dll.
15. *Driver* menjemput dan mengantar tamu sesuai dengan standar hotel.
16. *Gardener* bertugas untuk kebersihan bagian taman dan area parker.

17. *Head kitchen* mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya secara langsung dalam bekerja serta mengecek barang pesanan ke gudang.
18. *Cook* bertugas untuk juru masak bila *head kitchen* berhalangan hadir.
19. *Cook helper* bertugas mempersiapkan bahan baku dan peralatan sebelum jam operasional berjalan dan memastikan apakah bahan baku dan kebersihan masih layak dipakai.
20. *Steward* bertugas mencuci dan membersihkan peralatan makan dan minuman.
21. *Leader security* bertugas untuk membuat perencanaan, pengarahan kerja, mengevaluasi kerja bawahan, menegakkan disiplin kerja.
22. *Guard security* menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan obyek pengamanan khususnya pengamanan fisik yang bersifat *preventif*.
23. *Engineering leader* bertugas mengontrol peralatan di seluruh bagian hotel, dan mengkoordinasi bawahan dalam bekerja.
24. *Engineering crew* bertanggung jawab atas *operational, repair, maintenance*, serta perencanaan pemasangan alat pendingin, listrik dan *sound system* serta peralatan lain sebagai operasional hotel.

### 3.7 Asal Nama Hotel Royal dan Logo Royal

Asal mula nama royal, pemilik (*Owner*) ingin sesuatu yang besar yang mana arti nama ROYAL itu berarti besar. Dengan harapan membangun hotel sekelas bintang 3 (\*\*\*) di Jember akan menjadi hotel yang besar dan mempunyai nama besar di wilayah Jember.



Adapun arti logo Royal sebagai berikut:

1. Warna ungu menjadi simbol kekuatan dari Hotel Royal sendiri dikarenakan *Owner* kami mempunyai warna favorite yaitu warna tersebut dan warna emas adalah warna elegan.
2. Bundar diatas Nama Royal kekuatan semua lapisan terkait dan tidak akan terputus dan selalu menyatu dalam direksi, manajemen. Staf dan *customer*