

**PERANAN RESEPSIONIS DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU  
DI HOTEL MERDEKA KEDIRI**

**LAPORAN HASIL KULIAH KERJA**

Ditajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

**WAHYU SETYA UTAMA**

NIM. 200903102023

Dosen Pembimbing :

Drs. Djoko Wahyudi

NIP. 131 471 997

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

**2003**



KIA DFT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

17 JAN 2004

Klass  
607  
cepa  
e1

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


Persetujuan

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

Nama : Wahyu Setya Utama  
Nim : 2009003102023  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peranan Resepsionis Dalam Memberikan  
Pelayanan Pada Tamu di Hotel Merdeka Kediri

Jember, 14 Nopember 2003

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**Drs. Djoko Wahyudi**

NIP. 131 471 997

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

PENGESAHAN

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

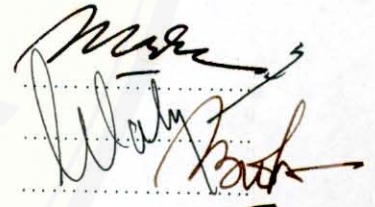
Nama : Wahyu Setya Utama  
Nim : 2009003102023  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peranan Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Pada Tamu di Hotel Merdeka Kediri

Hari : Jum'at  
Tanggal : 14 Nopember 2003  
Jam : 10.00 WIB  
Bertempat : FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji

1. Drs. I Ketut Mastika, MM (Ketua)
2. Drs. Djoko Wahyudi (Sekertaris)
3. Drs. Agus Bambang W., MM (Anggota)



Mengesahkan

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



**Drs. H. Moch Toerki**

081 730 524 832

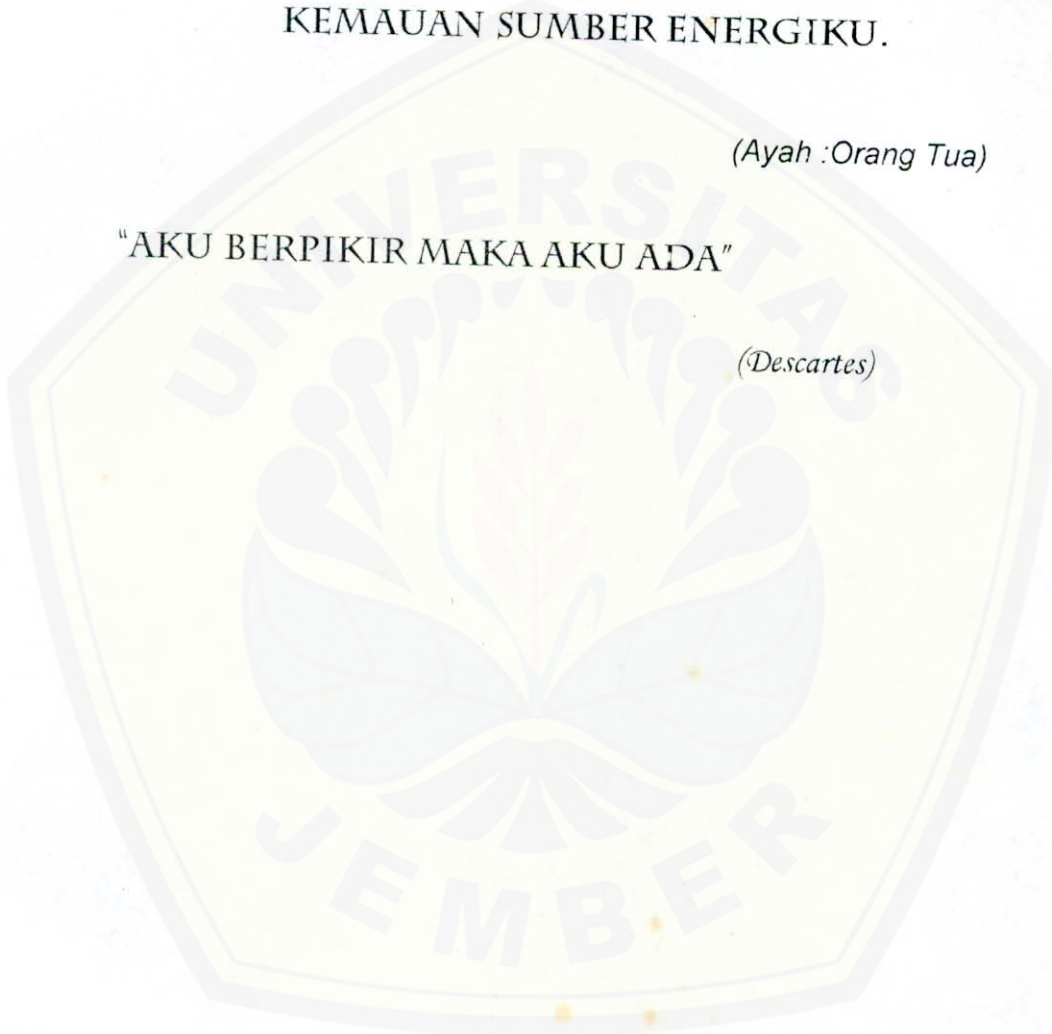
MOTTO

TUJUAN HIDUP MENGARAHKAN LANGKAHKU,  
PERCAYA DIRI MENGUATKAN DERAPKU,  
KEMAUAN SUMBER ENERGIKU.

*(Ayah :Orang Tua)*

"AKU BERPIKIR MAKA AKU ADA"

*(Descartes)*



## PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini kupersembahkan untuk :

1. Ayahnda Matmunari dan Ibunda Latiani tercinta yang telah membesarkan, mendidik, membimbing, memberikan motivasi dengan penuh kasih sayang serta selalu mengiringinya dengan Doa.
2. Mas Kokok, Mas Yudhi, Mbak Nuning, terima kasih atas motivasinya aku selalu mencintai kalian.
3. Keluarga besar Diploma III Pariwisata, yus, ferry, yudi, bagong, melly, indah, yanni, dan semuanya yang slalu membuat keceriaan bagi penulis.
4. UKM Kesenian Universitas Jember terima kasih atas persaudaraannya yang telah terjalin indah selama ini.
5. Seseorang yang selalu membuat kebahagiaan.
6. Agama, Bangsa, dan Almamater tercinta Universitas Jember.

## KATAPENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan karya tulis dengan judul **“Peranan Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Pada Tamu di Hotel Merdeka Kediri”** ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya tulis ini disusun untuk memberikan informasi yang jelas tentang tata kerja bagian *front office* khususnya Resepsionis yang ada di Hotel Merdeka Kediri. Peranan resepsionis tersebut dianggap sangat perlu untuk memberikan citra yang baik bagi Hotel, karena resepsionis mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi tamu yang datang. Karya tulis ini juga disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan Karya Tulis ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. M. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan kesempatan dan banyak membantu baik saran maupun literatur sebagai acuan dalam penulisan Karya Tulis ini.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, Msi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, MSi Ketua program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan kesempatan dalam menyelesaikan Karya Tulis ini.
4. Bapak Drs. Djoko Wahyudi, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, petunjuk dan nasehat sejak awal hingga akhir penulisan Karya Tulis ini.

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja.....	5
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja.....	6
 <b>GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA</b>	
2.1 Gambaran Umum Hotel.....	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel.....	9
2.2 Gambaran Umum Hotel Merdeka Kediri.....	14
2.2.1 Sejarah Hotel Merdeka Kediri.....	14
2.2.2 Lokasi Hotel Merdeka Kediri.....	15
2.2.3 Fasilitas Umum Hotel Merdeka Kediri.....	15
2.2.4 Fasilitas Kamar Hotel Merdeka Kediri.....	19
2.2.5 Siklus Perputaran Kegiatan Tamu.....	19
2.2.6 Prosedur Penerimaan Saat Tamu Check-in.....	22
2.2.7 Prosedur Saat Tamu Check-out.....	23

2.3 Visi dan Misi Hotel Merdeka Kediri .....	24
2.3.1 Visi Hotel Merdeka Kediri.....	24
2.3.2 Misi Hotel Merdeka Kediri.....	24
2.4 Sistem Organisasi Hotel.....	24
2.4.1 Pengertian struktur Organisasi.....	24
2.5 Job Diskription .....	27

**PELAKSANAAN KULIAH KERJA**

3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	32
3.2 Analisis SWOT.....	40
3.3 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanan Kegiatan Kuliah Kerja.....	41

PENUTUP .....	44
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



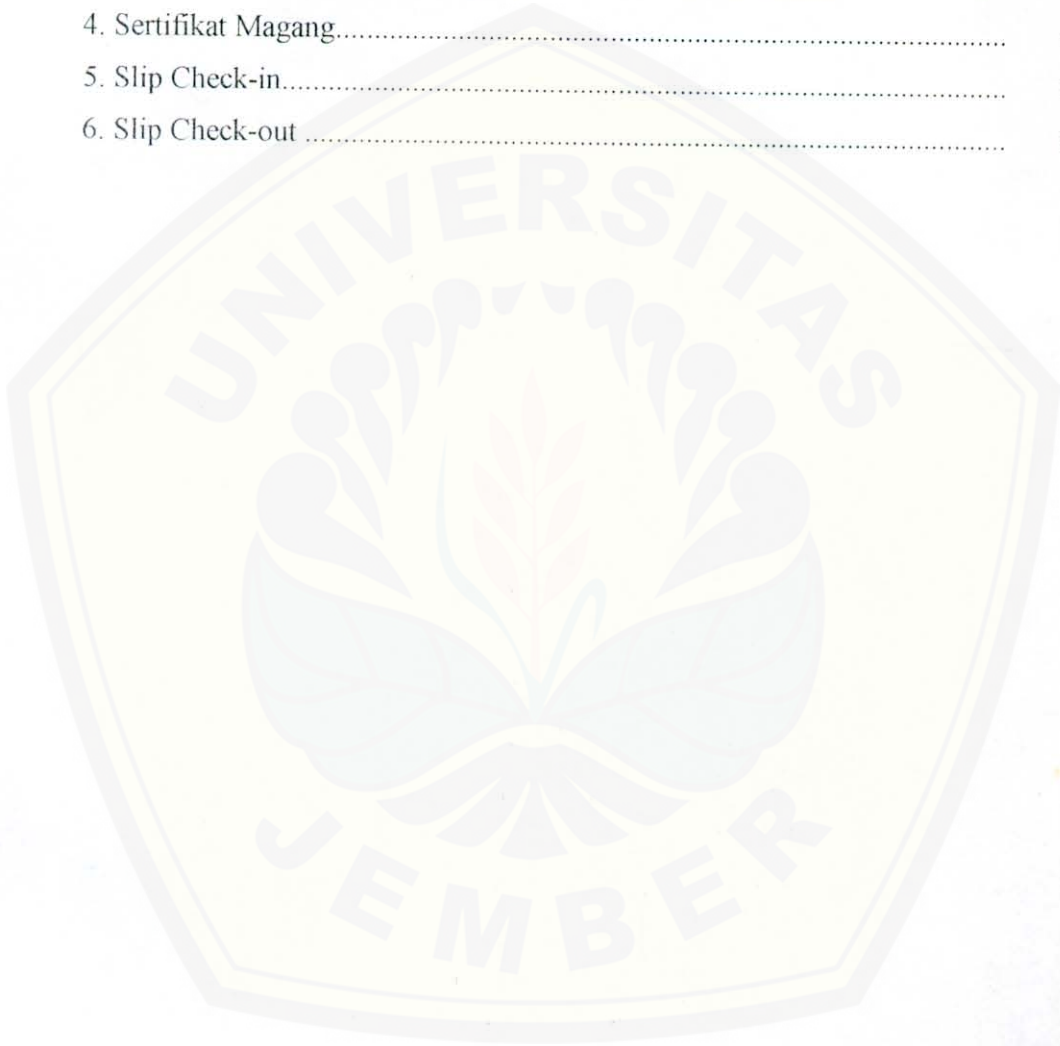
DAFTAR GAMBAR

Gambar	hal
1 Struktur Organisasi Hotel Merdeka Kediri .....	25
2 Struktur Organisasi Front Office Departement .....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	hal
1. Surat Tugas Magang .....	1
2. Daftar Apsen Pelaksanaan Magang.....	2
3. Daftar Nilai Pelaksanaan Magang.....	3
4. Sertifikat Magang.....	4
5. Slip Check-in.....	5
6. Slip Check-out .....	6



5. Bapak Drs. H. Achmad Rosydi, selaku Dosen Wali, terimakasih atas nasehat-nasehat yang diberikan kepada penulis selama melakukan studi di bangku kuliah.
6. Bapak Ir. Adit M, Manager Hotel Merdeka yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja di Hotel Merdeka Kediri.
7. Karyawan dan Karyawati Hotel Merdeka yang selalu memberikan bimbingan dan senyum manisnya kepada penulis selama melakukan Kuliah Kerja.

Penulis berharap semoga Karya Tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Karya Tulis ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun akan tetap diterima penulis.

Jember, 14 Nopember 2003

Penulis



## I.1 Latar belakang

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan dewasa ini. Dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan besar dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Ini membuktikan bahwa kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Tak bisa dibayangkan jika wajah dunia modern yang tidak diwarnai oleh wisata.

Demikian pula yang dialami oleh negara Indonesia saat ini bahwa kepariwisataan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dari sebelumnya. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi, atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cindra mata, dan biro perjalanan. Semua itu merupakan unsur yang terjadi di dalam industri pariwisata.

Dunia pariwisata adalah dunia yang tidak akan mati, kebutuhan sebagai manusia akan pariwisata tidak akan pernah surut, manusia sebagai makhluk yang mempunyai kebutuhan jasmani dan rohani, selalu memiliki alasan kenapa mereka harus berwisata, salah satu alasan kenapa manusia membutuhkan pariwisata adalah guna melakukan penyegaran (*refreshing*) setelah melakukan berbagai kegiatan sehari-hari.

Banyaknya rutinitas sehari-hari sering kadang membuat sebagian orang menjadi jenuh dan bosan maka dari itu industri pariwisata muncul sebagai jawaban dari hal tersebut dengan melakukan kegiatan wisata, maka mereka akan merasa santai dan mengistirahatkan pikiran dan tenaganya dengan harapan setelah mereka melakukan kegiatan wisata tersebut akan mendapatkan kesegaran baru dan dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik lagi.

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang dan dalam tahap membangun negeri juga berusaha membangun industri pariwisata sebagai salah satu cara untuk mencapai neraca perdagangan luar negeri yang berimbang, karena

satu cara untuk mencapai neraca perdagangan luar negeri yang berimbang, karena dengan industri pariwisata diharapkan pemasukan negara dapat bertambah. Kini dan masa-masa yang akan datang Indonesia telah melakukan kemajuan yang makin meningkat untuk membangun industri pariwisata ini, bahkan dalam GBHN 1998-2003 telah mengamanatkan bahwa “Pariwisata merupakan sektor unggulan yang mampu menjadi salah satu penghasil devisa negara, mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, serta memperluas kesempatan kerja”.

Seperti yang telah disebutkan akomodasi merupakan salah satu unsur yang dengan sendirinya dibutuhkan dalam hotel karena ia merupakan “*rumah sementara*” bagi para wisatawan yang dalam sepanjang perjalanannya membutuhkan serta mengharapkan kenyamanan, keenakan, dan pelayanan yang baik dari pihak yang ditempati.

Di Indonesia sebenarnya hotel sudah ada sejak dulu, hotel bukanlah merupakan satu-satunya bentuk akomodasi untuk tempat tinggal sementara bagi mereka yang sedang melakukan perjalanan jauh. Akomodasi yang istimewa adalah Hotel. Dalam kehidupan sehari-hari sebuah hotel sangat kabur artinya, namun demikian hotel itu digolongkan ke dalam bangunan yang menyediakan kenyamanan yang lebih tinggi dan status tertentu bagi mereka yang menginap disitu. Karena Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *Comfort* dan bertujuan komersial.

Bentuk, susunan, tata ruang dekorasi, peralatan dan perlengkapan bangunan hotel dan akomodasi, keamanan dan kenyamanan, secara umum dapat memberikan sasaran yang nyaman (*comfort*), dan khusus untuk kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi (*privacy*) untuk para tamu hotel.

Sebagaimana kita ketahui bahwa suatu hotel harus dapat menyajikan berbagai macam pelayanan : kamar, makanan minuman, telepon, hiburan dan lain-lain. Semakin banyak fasilitas dan akomodasi yang hotel tawarkan akan berdampak pada angka kunjungan tamu yang menginap. Karena umumnya para

tamu yang menginap pada suatu hotel mempunyai alasan yang berbeda-beda mengapa mereka memilih hotel tersebut, untuk itulah hotel di perlukan banyak fasilitas dan akomodasi agar keinginan para tamu yang menginap dapat terpenuhi.

Fasilitas dan akomodasi akan berjalan dengan baik dan sukses jika pelayanannya dilakukan secara profesional, untuk itu pelayanan-pelayanan yang dilakukan harus dilaksanakan oleh karyawan yang berbeda-beda, dengan kemampuan khusus untuk mengorganisasikan pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan cara menangani masalah kepegawaian dalam hotel, untuk menangani masalah-masalah tersebut diatas dibutuhkan adanya suatu organisasi. Struktur organisasi hotel dibagi dalam departemen-departemen menurut tujuan dan klasifikasinya serta pola-pola menurut kebutuhannya, masing-masing departemen dari hotel tersebut bertanggung jawab atas golongan tamu yang menginap agar merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.

Industri pelayanan adalah industri yang sedang maju pesat yang melengkapi pelayanan dan fasilitas teknologi dan kualitas profesional yang memenuhi permintaan tamu dari waktu ke waktu dan hal itu yang menjadi salah satu keunikan dari industri jenis ini.

Hiburan sebagai salah satu fasilitas dan akomodasi hotel yang mempunyai peranan yang tidak kalah penting dengan fasilitas dan akomodasi yang lain, karena dengan adanya fasilitas hiburan maka para tamu yang menginap akan merasa terhibur dan santai, apalagi kalau hotel tersebut berada di suatu kawasan bisnis, sehingga mutlak diperlukan suatu alternatif hiburan bagi para tamu yang menginap sebagai salah satu cara untuk menghilangkan stress dan ketegangan dari kesibukan sehari-hari, sehingga selepas menginap di hotel tersebut para tamu dapat merasakan kesegaran dan mendapat gairah baru untuk melakukan aktifitasnya.

Kediri merupakan salah satu kota yang mempunyai peran yang cukup besar dalam dunia bisnis, karena di kota Kediri berdiri salah satu pabrik rokok terbesar di Indonesia yaitu, PT. Gudang Garam. Besarnya kegiatan yang disebabkan oleh perusahaan tersebut membuat semua sektor perindustrian di kota Kediri mengalami kemajuan, demikian halnya dengan industri pariwisata.

Seiring dengan meningkatnya kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pelaku bisnis maka semakin besar pula mereka butuh hiburan dan tempat untuk bersantai sebagai sarana untuk melepas lelah, penat, sehabis melakukan rutinitas kerja atau berbisnis. Seperti halnya industri-industri lain. Industri pariwisata juga mempunyai beberapa unsur pokok. Unsur-unsur pokok industri pariwisata menurut Sugiarto (2000:83)itu meliputi :(1.) Perasaan ingin tahu; (2.) Sifat ramah tamah; (3.) Jarak dan waktu atraksi; (4.) Akomodasi; (5.) Pengangkutan; (6.) Harga-harga publisitas.

Dari hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa peran dari pariwisata sangat penting dalam pembangunan negara Indonesia. Untuk mencoba mengungkapkan salah satu aspek kepariwisataan dari unsur akomodasi, yakni yang menyangkut perhotelan. Tetapi untuk pembahasannya akan menyangkut hal yang lebih penting lagi, yaitu salah satu bagian khusus (departemen) yang terdapat didalamnya, yakni *Front office*, khususnya Resepsionis.

Bagian dari bangunan dan fasilitas hotel yang dapat dilihat secara langsung dan menarik perhatian dari luar adalah kantor depan hotel atau *front office*. *Front office* adalah tempat dimana tamu akan mendapat pelayanan pertama kali saat mereka datang ke hotel (Sugiarto:2000). Banyak orang yang menilai bahwa *front office* mencerminkan keseluruhan hotel, untuk itu *front office* dikontrol dan diawasi langsung dari dekat oleh *Front Office Manager*

*Front office* atau Resepsionis adalah salah satu departemen dalam hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Resepsionis terletak pada bagian depan hotel, merupakan bagian yang paling penting dalam pengoperasionalan sebuah hotel. *Front office* menurut sudut pandang tamu merupakan cerminan keseluruhan dari hotel. Bagian ini juga dapat disebut sebagai jantung dari hotel karena segala pusat kegiatan hotel dimulai dari kantor depan yaitu *Front office*, yakni mulai dijalankan peranannya sebagai penghubung antar tamu dengan hotel yaitu mulai tamu datang sampai tamu menginap dan akhirnya tamu meninggalkan hotel. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa tugas dari *Front Office Departement* khususnya Resepsionis menurut Endar Sugiarto

(2000:35) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam meningkatkan penjualan kamar dan pengoperasionalan hotel.

Didalam hotel pada umumnya terdapat bermacam-macam departemen atau bagian antara lain ; (1.) *Front Office Departement*; (2.) *Food and Beverege Departement*; (3.) *Room Division Departement*, dan lain sebagainya.

Hal ini tergantung dari besar kecilnya operasional hotel. Hampir semua kegiatan yang ada di *front office* selalu berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu bisa dilihat bahwa *front office* memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam penggoperasian sebuah hotel.

Tujuan dari Kuliah kerja adalah sebagai wadah bagi Mahasiswa untuk menerapkan semua bidang ilmu yang telah didapatkan selama di bangku kuliah. Atas dasar hal tersebut diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana kinerja *front office* khususnya resepsionis yang ada di Hotel Merdeka Kediri, sehingga penulis mengambil tema dalam penulisan laporan kuliah kerja ini yang berjudul "Peranan Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Pada Tamu Di Hotel Merdeka Kediri"

Alasan penulis membuat laporan ini adalah dikarenakan bahwa salah satu departemen yang ada di hotel yaitu *front office* khususnya resepsionis dalam kinerjanya sangat menentukan baik dan tidaknya suatu hotel dimata konsumen atau tamu yang datang, karena yang dilihat pertama kali oleh tamu dalam hal pelayanan ada pada resepsionis.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan program kuliah kerja

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis mempunyai dua tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

#### A. Tujuan Umum.

1. Mempersiapkan Mahasiswa Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk memasuki dunia kerja yang akan dihadapi nanti.



2. Membandingkan langsung antara pengetahuan teoritis yang diterima dibangku kuliah dengan praktek di lapangan (Hotel MERDEKA KEDIRI).
3. Sebagai tambahan guna menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Hotel.

B. Tujuan Khusus.

1. Memberikan gambaran kerja suatu hotel.
2. Mengetahui peran yang diberikan oleh departemen Front office dalam menunjang kinerja suatu hotel.

**1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja.**

- 1 Memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menjalani pendidikan akademis pada program D III Pariwisata yang sedang penulis jalani.
- 2 Pengalaman yang berkaitan dengan masalah perhotelan bertambah karena dengan adanya Kuliah Kerja ini dapat menambah wawasan, kemampuan, ketrampilan dan keahlian dibidang perhotelan.
- 3 Penulis dapat berpartisipasi aktif, yaitu dengan melihat, mengamati dan terlibat langsung pelaksanaan Kuliah Kerja pada bagian Resepsionis di Hotel Merdeka Kediri.

## GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

### 2.1 Gambaran Umum Hotel

#### 2.1.1 Pengertian Hotel

Jasa perhotelan merupakan suatu usaha akomodasi komersial dalam industri pariwisata yang memiliki karakteristik tersendiri. Usaha perhotelan berkembang karena adanya orang-orang yang mengadakan perjalanan, kemudian membutuhkan tempat untuk menginap dan makan.

Untuk lebih jelasnya dan menguatkan akan pengertian hotel, ada baiknya kita mengutip tentang definisi suatu hotel dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi yaitu SK : KM 34/ HK 103/ MPPT 87, sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, jasa makan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan menteri

Pengertian hotel menurut Bambang Murdianto adalah "Hotel adalah bangunan yang bersifat bisnis untuk penginapan atau berdiam untuk beberapa waktu dengan tarif tertentu, hotel terdiri dari beberapa kamar." (1994:112).

Pengertian lain tentang definisi hotel berdasarkan Dirjen Pariwisata No. 14/U/1988 adalah :

"Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian lainnya yang menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum serta jasa-jasa lainnya, bagian yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan ini" (1988:201).

Mengacu pada pendapat diatas Sulastiyono (1997:7) memberi definisi tentang akomodasi sebagai berikut "Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa-jasa lainnya."

Berdasarkan definisi-definisi diatas, hotel merupakan perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa yang berupa fasilitas penginapan, makanan dan minuman serta jasa pendukung lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial”.

Fungsi hotel dapat dilihat dari sudut kemanfaatan bagi pihak pengusaha, karyawan, pengunjung hotel, dan pemerintah. Manfaat hotel dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagi pengusaha atau pemilik hotel.

Hotel merupakan suatu bentuk alat untuk mencari dan mendapatkan keuntungan dari modal yang ditanamkan.

2. Bagi karyawan hotel.

Selain untuk mendapatkan penghasilan yang layak, hotel juga merupakan sumber keperluan tenaga kerja dan tempat bagi pekerja untuk menambah kemampuan dan pengalaman dalam bidangnya.

3. Bagi tamu hotel.

Hotel sebagai sarana akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung hotel serta memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan.

4. Bagi pemerintah.

Sebagai suatu usaha, hotel sangat besar manfaatnya bagi pemerintah. Bertambahnya hotel berarti bertambah pula lapangan pekerjaan dan memperluas lapangan kerja. Selain itu penggunaan fasilitas-fasilitas oleh para tamu dan layanan yang diberikan berarti menambah pendapatan negara dan masyarakat.

Sehingga dapat diketahui bahwa hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang ada. Adapun jenis-jenis akomodasi yang lainnya menurut Agustinus Darsono, yaitu :

1. *Motel.*

Penginapan yang dipergunakan untuk melayani kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan jalan pintas.

2. *Hostel* atau Asrama.

Penginapan dengan fasilitas kamar untuk empat orang atau lebih dikhususkan untuk siswa sekolah dan pemuda.

3. *Losmen*.

*Losmen* adalah suatu usaha komersial yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya yang khusus untuk dipergunakan penginapan.

4. Pondok wisata (*home stay*).

Pondok wisata adalah suatu usaha perorangan dengan menggunakan sebagian. Dari rumah untuk penginapan dengan perhitungan pembayaran secara harian.

5. Hotel Melati.

Merupakan usaha perseorangan dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan rumah untuk menyediakan penginapan serta fasilitas lainnya seperti makan dan minum, bagi setiap orang yang datang dan beristirahat sementara waktu. Hotel melati berlambang bunga melati yang mempunyai tingkatan melati 1, melati 2, dan melati 3.

6. *Marine Hotel*.

Merupakan kapal laut yang diubah fungsinya menjadi penginapan terapung dan dikomersialkan.

7. Perkemahan.

Perkemahan adalah bentuk penginapan dengan menggunakan tenda yang dipasang di alam terbuka.

8. Pondok (*cottage*).

Pondok adalah penginapan dengan bangunan bergaya lokal dengan bahan-bahan lokal pula, dan masih ada lagi yang lainnya.

### 2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan suatu sistem pengelompokan hotel kedalam kelas atau tingkat berdasarkan ukuran nilai tertentu. Klasifikasi hotel akan memudahkan pada calon tamu untuk mendapatkan informasi tentang fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel.

Menurut Sulastiyono (1999:2) kriteria yang digunakan untuk menggolongkan hotel didasarkan pada tiga unsur persyaratan yaitu :

1. Persyaratan fisik.

Persyatan fisik ini antara lain, meliputi :

1. Besar kecilnya atau banyak sedikitnya jumlah kamar tamu.
2. Besar kecilnya lokasi dan lingkungan bangunan.
3. Fasilitas yang tersedia untuk tamu.
4. Perlengkapan yang tersedia untuk tamu, karyawan, dan pengelola hotel.
5. Kualitas bangunan hotel.
6. Tata letak ruang dan ukuran ruang

2. Persyaratan operasional atau manajemen.

Yang dimaksud dengan persyaratan operasional atau manajemen, antara lain :

1. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
2. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

3. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan pelayanan yang dimaksud antara lain :

1. Keramah tamahan dan kesopanan karyawan hotel.
2. Ketetapan pelayanan terhadap kebutuhan tamu.
3. Pelayanan 24 jam untuk hotel berbintang satu sampai berbintang lima.

Klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi, yang dikeluarkan oleh peraturan pemerintah dalam hal ini dibawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK : Kep.22/U/VI/78. Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel dapat ditinjau dengan berbagai faktor yang satu sama lainnya saling berkaitan. Faktor-faktor pengklasifikasian Hotel tersebut menurut Sugiarto (1997:29) antara lain adalah faktor tingkatan atau bintang dari hotel, faktor tujuan pemakaian, faktor lokasi hotel, faktor lamanya tamu menginap, dan faktor jenis tamu yang menginap. Adapun keterangan dari faktor-faktor tersebut yang sesuai dengan ketetapan Dirjen Pariwisata adalah sebagai berikut :

1. Tingkatan hotel bintang

Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

- a. Hotel Berbintang Satu (One Star Hotel \*)
- b. Hotel Berbintang Dua (Two Star Hotel \*\*)
- c. Hotel Berbintang Tiga (Three Star Hotel \*\*\*)
- d. Hotel Berbintang Empat (Four Star Hotel \*\*\*\*)
- e. Hotel Berbintang Lima (Five Star Hotel \*\*\*\*\*)

2. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis tamu yaitu :

- a. Keluarga.
- b. Pengusaha.
- c. Wisatawan.
- d. Tamu Transit.

3. Klasifikasi hotel menurut operasionalnya :

- a. Hotel yang beroperasi sepanjang tahun.
- b. Hotel yang beroperasi secara musiman.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya antara lain :

a. *City Hotel*

Yaitu hotel yang berada di daerah perkotaan, yang umumnya dihuni oleh para usahawan atau kalangan bisnis

b. *Residential Hotel*

Yaitu hotel yang berada dipinggiran kota dan jauh dari keramaian kota tetapi tidak sulit untuk menjangkau tempat kegiatan usaha. Hotel seperti ini biasanya digunakan untuk tamu yang tinggal lebih lama.

c. *Resort Hotel*

Adalah hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai. Hotel seperti ini biasanya digunakan untuk keluarga yang sedang berlibur.

d. *Motel* (Motor Hotel)

Adalah hotel yang berlokasi dipinggir jalan raya yang menghubungkan satu kota besar dengan kota lainnya. Hotel ini umumnya untuk pelanggan yang membawa kendaraan sendiri, yang digunakan sebagai tempat untuk istirahat sebentar

5. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya.

Dirjen Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan penggolongan hotel dalam SK. No. KM 37 / PUU. 304 / MPPT. 86. penggolongan tersebut ditandai dengan

a. Klasifikasi hotel berbintang satu (\*)

Persyaratannya :

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

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

Persyaratannya :

1. Jumlah kamar *standart* minimal 20 kamar.
2. Kamar *Suite* minimal satu kamar.
3. Kamar mandi di dalam.
4. Luas kamar *standart* minimal 22 meter persegi.
5. Luas kamar *Suite* minimal 44 meter persegi.

c. Klasifikasi hotel berbintang tiga (\*\*\*)

Persyaratannya :

1. Jumlah Kamar *standart* minimal 30 kamar.
2. Jumlah kamar *Suite* minimal 2 kamar.
3. Kamar mandi di dalam.
4. Luas kamar *standart* minimal 24 meter persegi.
5. Luas kamar *suite* minimal 48 meter persegi.

d. Klasifikasi hotel berbintang empat (\*\*\*\*)

Persyaratannya :

1. Jumlah kamar *standart* minimal 50 kamar.
2. Jumlah kamar *suite* minimal 3 kamar.
3. kamar mandi di dalam.
4. Luas kamar *standart* minimal 24 meter persegi.
5. Luas kamar *suite* minimal 48 meter persegi.

e Klasifikasi hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*)

Persyaratannya :

1. Jumlah kamar *standart* minimal 100 kamar.
2. Jumlah kamar *suite* minimal 4 kamar.
3. Kamar mandi di dalam.
4. Luas kamar *standart* minimal 26 meter persegi.
5. Luas kamar *suite* minimal 52 meter persegi.

6. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel

a Hotel Kecil (*Small Hotel*)

Yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar kurang dari 50 kamar.

b Hotel menengah atau sedang (*Medium Hotel*)

Hotel yang mempunyai kamar standart 50 sampai dengan 200 kamar.

c Hotel besar (*Large Hotel*)

Yaitu hotel yang mempunyai kamar lebih dari 200 kamar.

7. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis hotel :

Hotel dapat digantikan rumah bagi orang yang sedang mengadakan perjalanan yang memerlukan waktu lebih dari 24 jam. Tujuan orang-orang melakukan perjalanan bermacam-macam alasan antara lain :

- 1 Untuk kegiatan berbisnis.
- 2 Untuk berlibur bersama keluarga.
- 3 Beristirahat untuk melepas kesibukan sehari-hari.

Hotel terbagi atas tiga jenis, sebagai mana dijelaskan oleh Sulastiyono, (1999 : 6) sebagai berikut :

- 1 *Translate* Hotel adalah hotel yang letak atau lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis atau *tourist*.
- 2 *Residential* Hotel adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential* hotel juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan untuk kebersihan kamar.



- 3 *Resourt* Hotel adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata atau tempat-tempat rekreasi, juga terdapat ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu.

## 2.2 Gambaran Umum Hotel Merdeka Kediri

### 2.2.1 Sejarah Hotel Merdeka Kediri

Hotel Merdeka Kediri didirikan sekitar tahun 1933 oleh pemerintah Hindia Belanda sebelum masa kemerdekaan Republik Indonesia, yang fungsinya pada waktu itu adalah sebagai sarana penginapan oleh para tamu-tamu penting atau tamu-tamu pemerintah Hindia Belanda yang datang ke Kediri Hotel Merdeka Kediri pada zaman dahulu merupakan satu-satunya hotel yang berhawa sejuk, nyaman dan disukai oleh orang Belanda. Setelah Republik Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya tahun 1945, Hotel Merdeka Kediri diambil alih oleh Pemerintah Indonesia dengan SK Menteri Perhubungan No 132/a/70 tanggal 3 Agustus 1970 tentang ijin Perhotelan, dengan nama pengelola adalah PT. NATOUR yang memiliki fasilitas kamar sebanyak 36 kamar.

Pada tanggal 23 juni 1988 Hotel Merdeka Kediri resmi diambil alih oleh PT. GUDANG GARAM Kediri melalui anak perusahaannya yaitu PT. SURYARAYA INDAH yang berkedudukan di Surabaya. Dari sini Hotel Merdeka Kediri mulai melakukan banyak renovasi antara lain:

1. Melakukan perpaduan bentuk bangunan Hotel yang bercorakkan zaman Belanda dengan arsitektur Modern.
2. Penambahan jumlah kamar dari 36 kamar menjadi 58 kamar (16 kamar *Superior*, 12 kamar *Moderate*, 30 kamar *Standart*).
3. Penambahan beberapa fasilitas lain seperti Kolam Ikan yang Indah, *Sky Disc Discothique* dan Bar, Pandan Sari *Restaurant*, *Laundry*, Sapto Argo *Multipurpose Hall*, dan area parkir yang luas.

Pada tanggal 17 Desember 1991 melalui SK Dirjen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No 394/Parpostel/1991 Hotel Merdeka Kediri dinyatakan sebagai Hotel Bintang II.

### 2.2.2 Lokasi Hotel Merdeka Kediri.

Hotel Merdeka Kediri terletak di jantung kota ditengah denyut kehidupan kota Kediri, yang mana Hotel Merdeka Kediri mempunyai lokasi yang strategis yang memudahkan setiap tamu Hotel mencapai pusat-pusat kegiatan bisnis ataupun *shopping* yang kesemuanya bisa di jangkau dengan berjalan kaki, dan didukung letak geografis Hotel Merdeka Kediri berada dipersimpangan dari jurusan kota lain, Sehingga bisa sebagai tempat transit sebelum menuju ke kota lain atau berwisata disekitar karesidenan Kediri.

Adapun beberapa tempat wisata menarik di wilayah Karisidenan Kediri yang patut untuk dikunjungi oleh tamu antara lain :

a. PT Gudang Garam Kediri

Yaitu Pabrik rokok terbesar di Indonesia.

b. Gua Maria *Lourdes* dan Gereja *Pohsarang*

Merupakan gereja tertua di Asia Tenggara, yang masih mempertahankan bangunan lama.

c. Petilasan Prabu Sri Aji Joyoboyo di Pamenang

Merupakan Raja Kerajaan Kediri.

d. Candi dan Gua yang ada disekitar Kediri.

e. Wisata Alam, Pegunungan dan Air Terjun *Sedudo*.

f. Makam Proklamator RI di Blitar.

g. Wisata Pantai di Tulungagung, Trenggalek dan Blitar.

### 2.2.3 Fasilitas Umum Hotel Merdeka Kediri

a. Fasilitas Umum

Untuk menunjang pelaksanaan operasionalnya dan juga menarik para konsumen agar mereka mau singgah dan menginap di Hotel Merdeka Kediri, maka Hotel Merdeka Kediri dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas antara lain :

1. Kamar

Hotel Merdeka Kediri memiliki 58 kamar (16 *Superior*, 12 *Moderate*, 30 *standart*)

2. *Pandansari Restaurant*

Tempat ini menyediakan makanan untuk *Breakfast, Launch* dan *Dinner*. *Pandansari Restaurant* melayani masakan Cina, masakan Eropa, masakan Amerika dan masakan Indonesia dengan *Singing Bar* dan fasilitas lainnya. *Pandansari Restaurant* juga menyediakan tempat untuk berbagai acara Pesta, seperti : Pesta Pernikahan, Ulang Tahun, Reuni dan sebagainya, dengan kapasitas 100 orang. Buka mulai jam 06.00–22.00 wib.

3. *Sapto Argo Multipurpose Hall*

Kapasitas 50 orang (melingkar), 75 orang (9 berderet), 200 orang (berdiri). Fasilitas : Air Conditioner, UHP, *Sound System*, Telephone dan lain-lain. Yang bisa digunakan untuk acara bisnis, acara keluarga dan lain-lain.

4. *Sky disc Discotheque* dan Bar

Tempat ini merupakan satu-satunya hiburan di Kediri pada malam hari, lokasinya terletak disebelah utara lobby luar hotel Merdeka yang merupakan bagian dari hotel itu sendiri. Dan juga menyediakan berbagai macam minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol dan tempat melantai yang luas. adapun tempat dan acara-acara khusus adalah :

- a Tempat melantai yang luas terletak di bawah
- b Ada *Free Entry* bagi tamu hotel
- c Jadwal *Skydisc Discotique* dan Bar :

Hari-hari biasa	: 20.00 malam -- 1.30 pagi
Sabtu	: 20.00 malam – 2.30 pagi

5. *Room Service*

Pelayanan makanan dan minuman yang dipesan tamu untuk diantar ke kamar dengan pelayanan 24 jam.

6. *Laundry* dan *Dry Cleaning Service*

*Laundry* disini merupakan jasa pencucian pakaian baik itu pakaian tamu Hotel Merdeka maupun tamu dari pihak luar. Hotel Merdeka. melayani *laundry, pressing* dan *dry cleaning* untuk pakaian wanita dan pria

7. *Telephone service*

Merupakan cara untuk memudahkan tamu yang ingin berkomunikasi dengan relasi, teman, keluarga baik lokal maupun Interlokal.

### 8. *Free Parking*

Arena parkir yang luas dan aman sehingga memudahkan tamu untuk menempatkan kendaraannya.

### b. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan besar kecilnya suatu perusahaan tersebut, tetapi dalam mempertahankan kesuksesan perusahaan, dalam hal ini penerimaan karyawan haruslah yang berkualitas dan mempunyai prospek yang baik.

Hotel Merdeka Kediri memiliki 80 Orang karyawan tetap, dimana bagi calon karyawan sebelum diangkat menjadi karyawan tetap haruslah melewati job training selama tiga bulan. Hal tersebut untuk melihat kualitas dari calon tersebut dan untuk pengenalan lingkungan hotel serta kebiasaan yang ada di dalamnya.

Adapun jumlah karyawan yang ada di *Front Office* sebanyak 14 Orang

No	Jabatan	Jumlah	Pendidikan
1.	<i>Front Office Manager</i>	1	S I
2.	Resepsionis	5	S I dan D III
3.	<i>Reservation</i>	2	D III dan D I
4.	Telepon Operator	2	D III dan D I
5.	<i>Bellboy</i>	4	D I dan SMU

Sumber data : Hotel Merdeka Kediri, 2003

### c. Sistem penggajian yang ada di Hotel Merdeka Kediri

Sistem penggajian yang diberikan untuk karyawan Hotel Merdeka Kediri terdiri dari tiga bagian yaitu :

#### 1. Gaji Pokok (*Basic Salary*)

Gaji yang diperoleh berdasarkan UMR (Upah Minimum Regional) yang telah ditetapkan oleh menteri tenaga kerja. Gaji ini diberikan akhir bulan.

#### 2. Uang Service

Selain gaji pokok karyawan juga mendapatkan uang service yang dibagikan pada pertengahan bulan.

### 3. Uang Tunjangan Hari Raya

Dimana diberikan masing-masing sesuai dengan UMR (Upah Minimum Regional) dan tentunya dengan dipertimbangkan produktivitas, kedisiplinan dan ketrampilan karyawan.

#### d. Kesejahteraan karyawan Hotel Merdeka Kediri

Selain jam kerja sistem pengupahan, kesejahteraan karyawan di Hotel Merdeka Kediri juga mendapatkan perhatian dari pihak manajemen perusahaan diantaranya dengan memberikan :

##### 1. JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja)

Jaminan sosial ini diberikan terdiri dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan dihari tua

##### 2. Hadiah

Hadiah yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam pekerjaannya

##### 3. Disediakan Koperasi untuk karyawan

##### 4. Menyediakan fasilitas yang berupa *locker* atau tempat ganti bagi karyawan hotel

##### 5. Kebebasan untuk melaksanakan ibadah Agamanya

#### e. Jam Kerja

Dalam industri dibidang perhotelan pengaturang jam kerja sangat perlu diperhatikan agar karyawan mengerti jam berapa harus datang dan jam berapa harus pulang. Jam kerja yang ada di Hotel Merdeka Kediri sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 8 jam kerja, selain itu Hotel Merdeka Kediri juga memberikan waktu libur kepada karyawan dengan hitungan 6 hari kerja dan 1 hari libur.

Untuk jam kerja karyawan perhitungannya terbagi dalam tiga *shift* atau pergantian jam kerja yaitu :

##### 1. *Morning Shift*

Jam kerja dimulai pukul 06.00 – 14.00 WIB

##### 2. *Afternoon Shift*

Jam kerja dimulai pukul 14.00 – 22.00 WIB

### 3. Night Shift

Jam kerja dimulai pukul 22.00 – 06.00 WIB

## 2.2.4 Fasilitas Kamar Hotel Medeka Kediri

a. Tipe dan fasilitas kamar yang terdapat di Hotel Merdeka Kediri antara lain

### 1. Superior

Jumlah : 16 kamar

Fasilitas : AC, TV (multivision), Karpet, *Bath tub*, Telephone, Air panas dan dingin, *Shower*, Mini bar, Bed ukuran besar.

### 2. Moderate

Jumlah : 12 kamar

Fasilitas : AC, TV (multivision), Karpet, Telephone, Air panas dan dingin, *Shower*, Bed ukuran besar.

### 3. Standart

Jumlah : 30 kamar

Fasilitas : AC, TV (multivision), Telephone, Air panas dan dingin, *Shower*, Karpet, *Twine Bad* kecil, kamarnya lebih kecil di bandingkan dengan *Superior* dan *Moderate*.

b. Tarif kamar termasuk breakfast :

*Superior* : Rp. 250.000,-

*Moderate* : Rp. 200.000,-

*Standart* : Rp. 150.000,-

*Ektra Bad* : Rp. 35.000,-

## 2.2.5 Siklus Perputaran Kegiatan Tamu

Semua tamu yang datang dan menginap di hotel pasti mempunyai maksud dan tujuan tertentu, misalnya untuk sekedar bersantai atau berbisnis. Semua proses tersebut dapat disederhanakan dalam empat dasar kegiatan yang merupakan siklus dan perputaran kegiatan tamu selama menginap di hotel. Adapun empat dasar penyederhanaannya sebagai berikut :

#### a. Sebelum Tamu Datang

Sebelum untuk memutuskan tamu tinggal di hotel biasanya tamu lebih dahulu menentukan hotel mana yang cocok untuk ditematinya, dari pilihan tersebut ada beberapa hal yang mempengaruhinya seperti : Apakah sudah pernah tinggal disitu, mengetahui melalui brosur, iklan atau bahkan dari mendengar cerita hotel tersebut tentang kemudahan, menyenangkan dan keterangan manis dari petugas resepsionis yang begitu ramah tamah untuk menjelaskan dengan baik mengenai fasilitas hotel dan harga kamar yang akan diberikan kepada tamu yang akan *check-in* di hotel.

Perilaku sikap kerja yang efisien dan pengetahuan karyawan bagian resepsionis yang demikian baik dimata tamu sewaktu melakukan pemesanan kamar, juga merupakan faktor penting dalam mempertimbangkan menentukan pilihan hotel. Petugas tersebut harus mampu menjawab secara cepat dan akurat akan kebutuhan tamu yang akan tinggal di hotel, sebab petugas tersebut harus mampu menjual produk hotel sebaik mungkin.

Tata urutan kerja yang paling efisien dan efektif didalam pemesanan kamar adalah sebagai berikut :

1. Menerima pemesanan kamar atau yang disebut reservasi dengan menggunakan berbagai media, baik media cetak maupun elektronika
2. Memasukkan data kedalam agenda reservasi
3. Dari agenda reservasi dimasukkan kedalam formulir reservasi dan data dari reservasi form diarsipkan kedalam *log book*

#### b. Pada Saat Kedatangan Tamu

Proses kedatangan tamu diawali dengan datangnya tamu menuju resepsionis untuk mendaftarkan diri dan petugas resepsionis menanyakan apakah sudah membuat reservasi atau belum, bila tamu belum membuat reservasi petugas resepsionis langsung memberikan blanko registrasi untuk diisi. Kepada tamu yang pernah menginap sebelumnya cukup dimintai tanda tangan di kartu registrasinya karena data-data lainnya sudah ada di *guest history*, sehingga dapat diisi sendiri oleh petugas resepsionis.

Bila pada saat tamu *check-in* kondisi hotel sedang sepi, maka petugas resepsionis bisa membantu mengisikan data tamu yang baru pertama kali

menginap dengan cara meminjam kartu identitas tamu seperti KTP, SIM, Paspor.. Setelah data terisi tamu tinggal menandatangani registrasi tersebut, cara demikian sekaligus digunakan sebagai cara untuk memastikan apakah kartu identitas tamu benar. Sebaliknya bila kondisi hotel sedang dalam keadaan ramai dan banyak sekali tamu yang check-in secara bersamaan, maka tamu dipersilahkan untuk mengisi kartu registrasinya sendiri, setelah itu petugas resepsionis hanya memeriksa kartu registrasi tersebut. Setelah tamu mengisi kartu registrasi barulah petugas resepsionis mencari kamar dan menyiapkan kunci kamar sesuai dengan pesanan tamu tersebut.

Pada saat tamu memasuki kamar ada dua cara yang harus dilakukan yaitu :

1. Dengan cara menuju kamar sendirian tanpa didampingi oleh petugas hotel. Ini biasanya dikarenakan operasional hotel sedang ramai atau *check-in* pada waktu itu secara bersamaan
2. Dengan cara tamu diantar oleh petugas (*bellboy*) ini bisa disebabkan kondisi hotel sedang sepi atau jika kondisi hotel sedang ramai maka hanya tamu-tamu pilihan atau penting saja yang diantar ke kamar.

#### c. Pada Saat Tamu Tinggal di Hotel

Saat tinggal di hotel adalah saat yang paling penting bagi tamu. Dan ketika tamu berada di hotel dan menjalankan aktivitasnya, tamu itu akan membuktikan sejauh mana kualitas karyawan hotel dalam memberikan layanannya. Dalam hal inilah kantor depan hotel menjalankan fungsi vitalnya. Karena sebagai koordinator kegiatan *front office*, diharapkan dapat memberikan kepuasan maksimal bagi tamu hotel.

Tujuan terpenting dalam memberikan layanan terbaik selama tamu tinggal adalah agar tamu memiliki kesan baik sehingga akan datang kembali. Maka bila ada keluhan terhadap tamu harus segera diatasi. Peraan aman selama tinggal di hotel harus juga dijamin, untuk itu petugas keamanan harus berjaga-jaga selama dua puluh empat jam.

Hotel juga senantiasa berupaya agar tamu melakukan banyak transaksi selama tinggal, seperti makan di restoran, menggunakan fasilitas *laundry*, bar diskotik dan lain-lain. Transaksi tamu yang paling tinggi selama menginap adalah biaya sewa kamar. Semua transaksi tamu selama menginap dicatat oleh bagian



akunting atau *front office cashier*, sehingga pada saat *check-out* dikemudian harinya tamu tidak mempunyai masalah dalam pembayaran.

d. *Pada Saat Tamu Meninggalkan Hotel*

Saat tamu *check-out* adalah saat yang paling sensitif, karena pada waktu itu hubungannya dengan masalah pembayaran (uang). Proses *check-out* dimulai ketika tamu menghubungi *bellboy* untuk mengangkut barang-barang bawaannya, setelah itu oleh *bellboy* diantar ke kasir untuk membayar semua rekeningnya dan menyerahkan kunci kamar. Dari sini kasir akan menanyakan apakah tamu memakai fasilitas mini bar atau tidak, sebelum meninggalkan kamar. Bila tamu menyatakan tidak mengkonsumsi apapun dari mini bar maka ada satu cara mengeceknya yakni dengan mengirim *bellboy* untuk mengecek apakah tamu menggunakan mini bar atau tidak, bila terlihat ada pemakaian mini bar maka *bellboy* akan menulis bon dengan tangan untuk dibawa kekasir (jika operasional hotel masih manual)

Sebelum tamu meninggalkan hotel petugas resepsionis mengucapkan terima kasih atas kunjungan dan menginap di hotel dan mengucapkan untuk datang kembali dengan memberikan pelayanan yang maksimal.

### 2.2.6 Prosedur penerimaan saat tamu check-in

Ada beberapa bagian cara-cara yang harus dilakukan oleh petugas *front office* khususnya resepsionis dalam menyambut tamu datang dan *check-in* antara lain adalah :

1. Menyambut tamu saat menuju meja resepsionis dengan salam sesuai dengan waktu dan identitas hotel serta memberikan senyuman ramah
2. Menawarkan bantuan kepada tamu, jika tamu ingin menginap baru menanyakan tentang pemesanan kamar apakah tamu sudah memesan kamar sebelumnya, petugas resepsionis menanyakan nama tamu kemudian melihat di buku pemesanan kamar
3. Apabila nama tamu sudah ada dalam buku pemesanan kamar tamu dipersilahkan untuk mengisi kartu registrasi
4. Untuk pengisian kartu registrasi petugas resepsionis meminjam kartu identitas dari tamu, dan menulis jenis kamar, harga kamar per hari, nomor

kamar sebelumnya, petugas resepsionis menanyakan nama tamu kemudian melihat di buku pemesanan kamar

3. Apabila nama tamu sudah ada dalam buku pemesanan kamar tamu dipersilahkan untuk mengisi kartu registrasi
4. Untuk pengisian kartu registrasi petugas resepsionis meminjam kartu identitas dari tamu, dan menulis jenis kamar, harga kamar per hari, nomor kamar, tanggal dan jam kedatangan, nomor *bill*, serta tanda tangan dari tamu
5. Setelah tamu selesai mengisi kartu registrasi dan membayar sewa kamar atau memberi uang deposit, petugas resepsionis mengambil kunci kamar yang di pesan oleh tamu dengan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di kamar maupun didalam hotel
6. Petugas resepsionis menghubungi *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar yang dipesan
7. Setelah tamu diantar ke kamar, petugas resepsionis menandatangani kartu registrasi setelah itu memasukkan kartu registrasi dan kartu *bill* ke dalam rak kamar.
8. Petugas resepsionis mengucapkan selamat datang di hotel kami dan selamat menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di hotel kami khususnya yang ada di kamar.

#### 2.2.7 Prosedur saat tamu *check-out*

Proses pada waktu melakukan *check-out* tamu harus melakukan beberapa prosedur antara lain :

- a. Apabila tamu akan melakukan *check-out* petugas resepsionis mengirim *bellboy* untuk membawakan barang bawaannya untuk dibawa ke lobby depan
- b. Petugas resepsionis menganbil rekening kamar yang diletakkan di rak kamar untuk melakukan pembayaran sekaligus menanyakan kunci kamar

- c. Setelah pembayaran selesai dan jumlah pembayarannya sesuai dengan rekening kamar dan rekening-rekening lainnya maka petugas resepsionis mengucapkan terima kasih dan selamat jalan

## **2.3 Visi dan Misi Hotel Merdeka Kediri**

### **2.3.1 Visi Hotel Merdeka Kediri**

Hotel Merdeka Kediri dalam menjalankan operasionalnya memiliki beberapa visi yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan hotel antara lain adalah :

1. Menjadikan Hotel Merdeka Kediri sebagai tujuan utama bagi para wisatawan dan tamu untuk menginap.
2. Mempersiapkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas dalam bidang pelayanan hotel.

### **2.3.2 Misi Hotel Merdeka Kediri**

Dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel yang tujuannya untuk mencapai target penjualan kamar, Hotel Merdeka Kediri memiliki misi sebagai berikut :

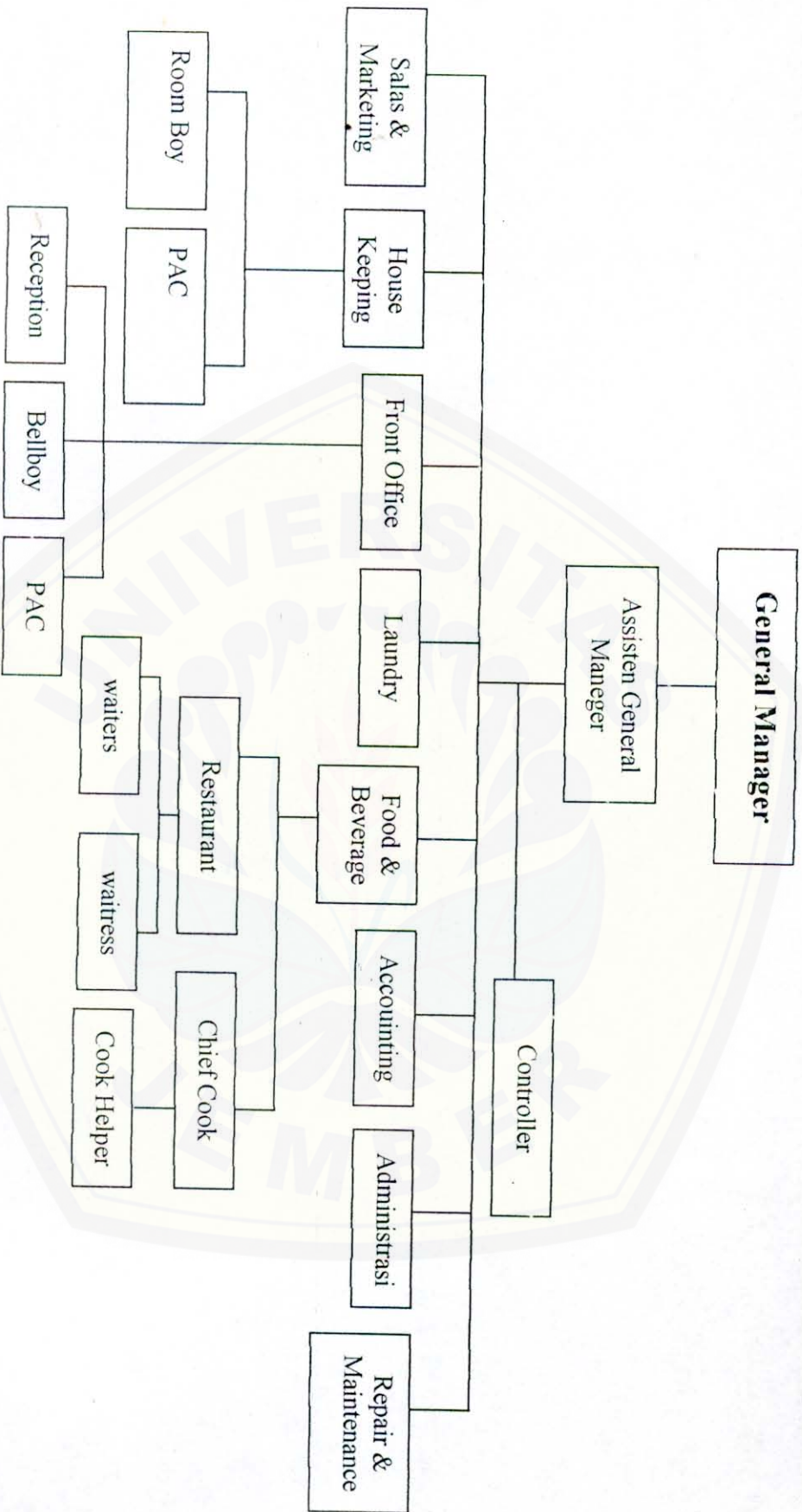
1. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.
2. Membentuk karyawan agar mempunyai motivasi kerja yang tinggi.

## **2.4 Sistem Organisasi Hotel**

### **2.4.1 Pengertian Struktur Organisasi**

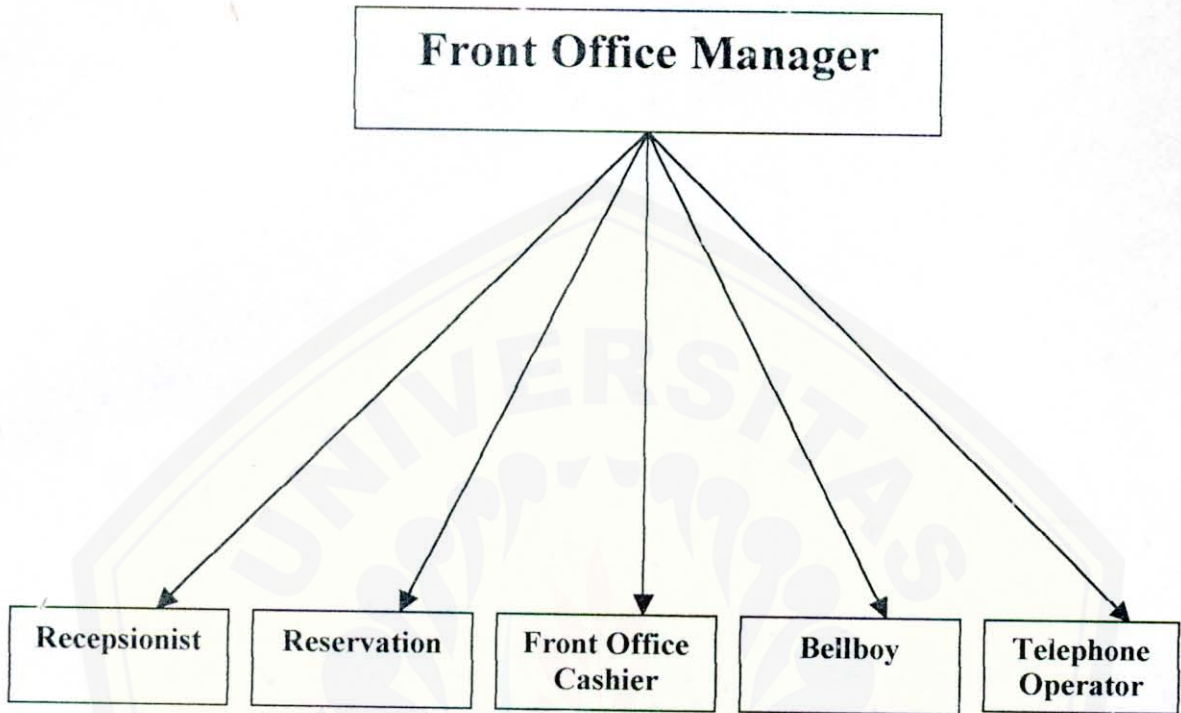
Struktur Organisasi menunjukkan suatu tingkatan, dimana dalam struktur dapat diketahui bagian-bagian yang terdapat di hotel yang bersangkutan, hubungan antara bagian-bagian yang satu dengan yang lain, hubungan antara atasan dengan bawahan. Dengan memperhatikan struktur organisasi, maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya.

Untuk mengetahui struktur organisasi yang ada di Hotel Merdeka Kediri, ada dua gambar struktur organisasi yaitu



Gambar 1 Struktur Organisasi Hotel Merdeka KEDIRI

Sumber data dari Hotel Merdeka Kediri Tahun 2003



Gambar 2 Struktur Organisasi Front Office Departement Hotel merdeka Kediri

*Sumber data dari Hotel Merdeka Kediri Tahun 2003*

## 2.5 Job Diskription

### a. Tugas dan Tanggung Jawab *Front Office Manager*

Tugas Utama yang dilakukan oleh *Front Office Manager* adalah Mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di bagian *front office* departemen berjalan lancar. Sedangkan Tanggungjawabnya meliputi:

1. Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan karyawan di bagian *front office*.
2. Merencanakan pelatihan, *cross-train*, dan pelatihan kembali para karyawan di *front office*.
3. Membuat dan mengatur jadwal kerja karyawannya.
4. Mengawasi pekerjaan bawahannya terutama pada saat pergantian *shift* dan jam-jam sibuk.
5. Mengevaluasi kemampuan kerja bawahannya.
6. Memelihara hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh departemen lain yang ada di hotel.
7. Mengontrol dan mengawasi penggunaan *master key* (untuk hotel yang masih menggunakan kunci manual).
8. Menyelesaikan permasalahan tamu dengan cepat, efisien, dan penuh keramahan.
9. Mengecek dan memeriksa ulang laporan batas kredit para tamu hotel.
10. Menerima informasi paling akhir dari manajer departemen lain yang berhubungan dengan *front office*.
11. Mengecek *front office cashier* pada setiap akhir *shift*-nya.
12. Membuat jadwal yang teratur tentang pertemuan dengan bawahan atau dengan departemen lain.
13. Memeriksa dan mengecek kelengkapan dan ketrampilan seragam kerja karyawan.
14. Tetap menjaga komitmen hotel sebagai *hospitality industry*.

### **b. Tugas dan Tanggung Jawab Reservation**

Tugas Utamanya yang dilakukan oleh *Reservation* adalah menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien melalui telepon, faksimile, surat, atau telegram, berdasarkan standart dan prosedur yang berlaku di hotel.

Sedangkan Tanggungjawabnya meliputi:

1. Menjawab telepon yang masuk di reservasi yang berhubungan dengan pemesanan kamar.
2. Menindak lanjuti dan menyelesaikan pemesanan kamar yang masuk baik melalui telepon, feksimili, surat, telegram dan sebagainya.
3. Memproses pemesanan kamar tanpa menunda-nunda.
4. Melakukan persetujuan terhadap pemesanan kamar atau sebaliknya menolak pemesanan kamar karena hotel sudah penuh.
5. Memproses dan menyelesaikan masalah pembatalan pemesanan kamar.
6. Menawarkan harga kamar tertinggi pada saat menerima pemesanan melalui telepon.
7. Menjelaskan kepada pemesan tentang fasilitas yang ada di kamar.
8. Menjaga kebersihan dan kerapihan area kerja.
9. Mengirim surat persetujuan pemesanan kamar.
10. Mencatat semua pemesanan kedalam agenda pemesanan kamar, lalu memasukkannya ke dalam reservasi *form*, selanjutnya membuat reservation slip dan memasukkannya ke dalam reservasi *rack*, barulah menyimpan arsip pemesanan kedalam dokumen pemesanan.

### **c. Tugas dan Tanggung Jawab Operator Telepon**

Operator telepon memiliki tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan dalam setiap tugasnya yaitu memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan sopan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon, baik yang berada didalam hotel maupun yang berada di luar hotel.

Tanggungjawabnya meliputi:

1. Bertanggungjawab terhadap semua telepon yang masuk maupun keluar. Jika terpaksa harus melakukan penundaan pelayanan, maka harus sesingkat mungkin.
2. Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar dapat berjalan lancar.
3. Menerima pesan-pesan telepon dari tamu untuk di tindak lanjuti dengan tuntas.
4. Mengerjakan *wake-up* calla (membangunkan tamu dari tidurnya sesuai dengan permintaan tamu).
5. Diharuskan hafal akan nomor-nomor penting khususnya untuk keadaan darurat seperti nomor telepon dinas kebakaran, dinas kepolisian.
6. Harus mengetahui dengan pasti nomor para pejabat hotel atau departemen head, informasi tentang fasilitas hotel, serta jenis-jenis pelayanan lain yang diberikan oleh pihak hotel.
7. Memonitor musik dan program video sesuai dengan jadwal yang ditentukan hotel.
8. Mengetahui pengetahuan yang luas tentang sistem telepon dan dapat bekerja dengan seluruh peralatan yang ada di operasional telepon.
9. Menjaga agar ruang operator telepon selalu tampak kelihatan bersih dan rapi.
10. Menggunakan "suara hotel" (salam identitas hotel) untuk membuka percakapan dengan tamu.
11. Mengucapkan terima kasih bila percakapan dengan tamu telah selesai.

#### d. Tugas dan Tanggung Jawab Resepsionis

Tugas Utama yang dilakukan petugas Resepsionis adalah Menyambut kedatangan tamu yang akan melakukan *check-in* di hotel dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu akan memperoleh kesan yang baik pertama kali masuk hotel.

Tanggungjawabnya antara lain:



1. Menyambut, memberi salam, dengan menawarkan bantuan dan melayani tamu yang akan *check-in*.
2. Memeriksa reservasi tamu dan mencaarikan kamar sesuai dengan pesanan tamu.
3. Membantu tamu mengisi registrasi jika hotel dalam keadaan tidak ramai.
4. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.
5. Memberikan *guest card*, *breack fest card*, dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check-in*.
6. Menjaga kebersihan *counter front office* dan mengecek semua peralatan dan formulir-formulirnya yang ada di ruang *front office*.
7. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya hilang atau tertinggal di kamar.
8. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar jika tamu ingin pindah kamar.
9. Membuat pesan-pesan dalam *log book* bila waktu kerja habis sementara masalah yang ada dengan tamu belum dapat terselesaikan.
10. Memberitahukan kepada *housekeeping* departemen tentang kamar-kamar yang sudah *check-out*, yang baru saja *check-in* atau yang baru pindah.
11. Memeriksa reservasi baik tamu yang individual maupun tamu rombongan.
12. Mengecek *room rack* dengan benar dan membuatnya selalu akurat
13. Harus mengetahui dengan betul kamar-kamar mana yang dapat dijual.
14. Memasukkan data registrasi kedalam komputer, (*log book* bila hotel masih menggunakan sistem manual) agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi *bill* dan transaksi lainnya.

#### e. Tugas dan Tanggung Jawab *Bellboy*

Tugas Utama yang dilakukan petugas *Bellboy* Membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out* ke kamar dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa nyaman dan santai. Selain itu kerepotan tamu dalam membara barang-barangnya juga bisa



# LAMPIRAN

Nomor : 2568 /J.25.1.2/PP.9/2002  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Pelaksanaan Praktek  
Kerja Nyata**

Jember, 8 Juli 2003

Kepada Yth : Human Resources Manager  
Flotel Merdeka  
Jl. Basuki Rahmad no. 04,  
Di  
Kediri

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat saudara nomor: 016/SRLHMK/TV/03 tertanggal, 5 April 2003 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada Hotel Merdeka Kediri akan dimulai tanggal 16 Juni sampai dengan 15 Agustus 2003.

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

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dekan  
Ilmu Dekan I,

Agus Budihardjo, MA  
130 879 634

Tembusan Kepada:

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

SURAT TUGAS

No. 2568 / 25.1.2/PP.9/2003

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

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	M. Yusriansyah	20- 2024	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Wahyu Setya U.	20-2023	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Melly Arfiana	20- 2018	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata di Hotel Merdeka Kediri mulai tanggal, 16 Juni sampai dengan 15 Agustus 2003.

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

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 8 Juli 2003

Agus Budiharjo, MA  
130 879 634



Tembusan Kepada:

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



PT. SURYARAYA INDAH  
HOTEL MERDEKA KEDIRI

**On-The-Job-Training Certificate**

**Awarded to :**

**WAMU SEVA UTAMA**

**03 Pascasarjana Universitas Jember**

**In recognition of successful completion On The Job Training Program in the :**

**Room Division**

**Period from 10 April 2003 until 10 June 2003**

**Kediri, 15 June 2003**

PT. "Surya Naya Indah"  
Unit Usaha HOTEL MERDEKA,  
SI, Umuzi & Personalia  
KEDIRI

**IRHAM WAMUDI**

**Personnel Manager**



PT. SURYARAYA INDAH  
"HOTEL MERDEKA"

Jl. Jend. Basuki Rahmad 4 Telp. 664443 - 664444  
KEDIRI

Nama: Drs. Yudi Setiawan  
 Name  
 Umur: 35 th  
 Age  
 Pria  Wanita  
 Male Female  
 Kebangsaan: INA  
 Nationality  
 Pekerjaan: swasta  
 Profession

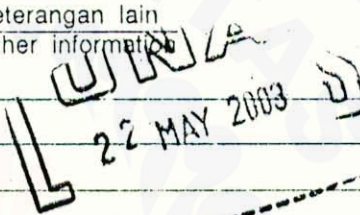
Bill No. 6351  
 Datang tanggal: 22 May 2003  
 Arrival date  
 Jam: 12.00  
 Hour

Alamat: Jl. Sudirman No 5. Sby  
 Address  
 Datang dari: Surabaya  
 Coming from  
 Maksud kunjungan: Keluarga  
 Purpose of visit

Surat Keterangan / Identification  
 Tanggal / Date  
28/280/003711/02/0002 No.

Berangkat / Departure	Jam / Hour	Ke / To

Pembesar yang memberikan  
 Issued by  
KTP

Keterangan lain  
 Other information  


Jumlah tamu : 0/1/1  
 No. of persons

FO Clerk	No. Kamar Room No	Tarip Kamar Rate	Pembayaran Payment	Tanda tangan Signature
	<u>315</u>	<u>2500</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Tunai / Cash (Personnal Account) <input type="checkbox"/> Instansi / Perusahaan (Company Account)	

PT. SURYARAYA INDAH  
"HOTEL MERDEKA"  
Jl. Jend. Basuki Rakhmad 4 Telp. 684443 - 684444  
KEDIRI

**HOTEL BILL DN No.** 05000

No. Kamar / Room no. : \_\_\_\_\_  
 Double / Single : \_\_\_\_\_ Rate : \_\_\_\_\_  
 Nama / Guest name : \_\_\_\_\_  
 Tanggal Tiba / Check in : \_\_\_\_\_ Jam / Hour : \_\_\_\_\_  
 Tanggal Berangkat / Check out : \_\_\_\_\_ Jam / Hour : \_\_\_\_\_

1100 000 000 150,000

0000 000 000 000,000

UNIKAS  
13 MAY 2003

Signature		Credit Card No :		Kediri : 17,000,000	
				Dibebankan Kpd :	
				Reception	
				PT. "Suryaraya Indah"	
				Jl. Jend. Basuki Rakhmad 4	
				KEDIRI	
				Telp. 684443 - 684444	

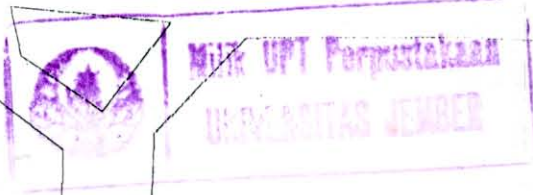
Bebas dari materai sesuai dengan maklumat Kep. Insp. KU. Ked Tgl. 7 - 9 - 1951 No. 167/PBN/183







Jl. KH Wakhid Hasyim



UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

surabaya

ke



Jl. Mayjen Sungkono

Tulungagung



Ke

Jl. Diponegoro

Jl. Brawijaya

Jl. B. Rahmat



Jl. H. W. Muruk

Hotel Merdeka Kediri

LOKASI

Jl. Joyoboyo

Jl. Hos Cokroaminoto

Ke Bitar



Jl. Letjen Suprpto

Jl. A. Yani

Lampiran No 8 Denah Hotel Merdeka Kediri