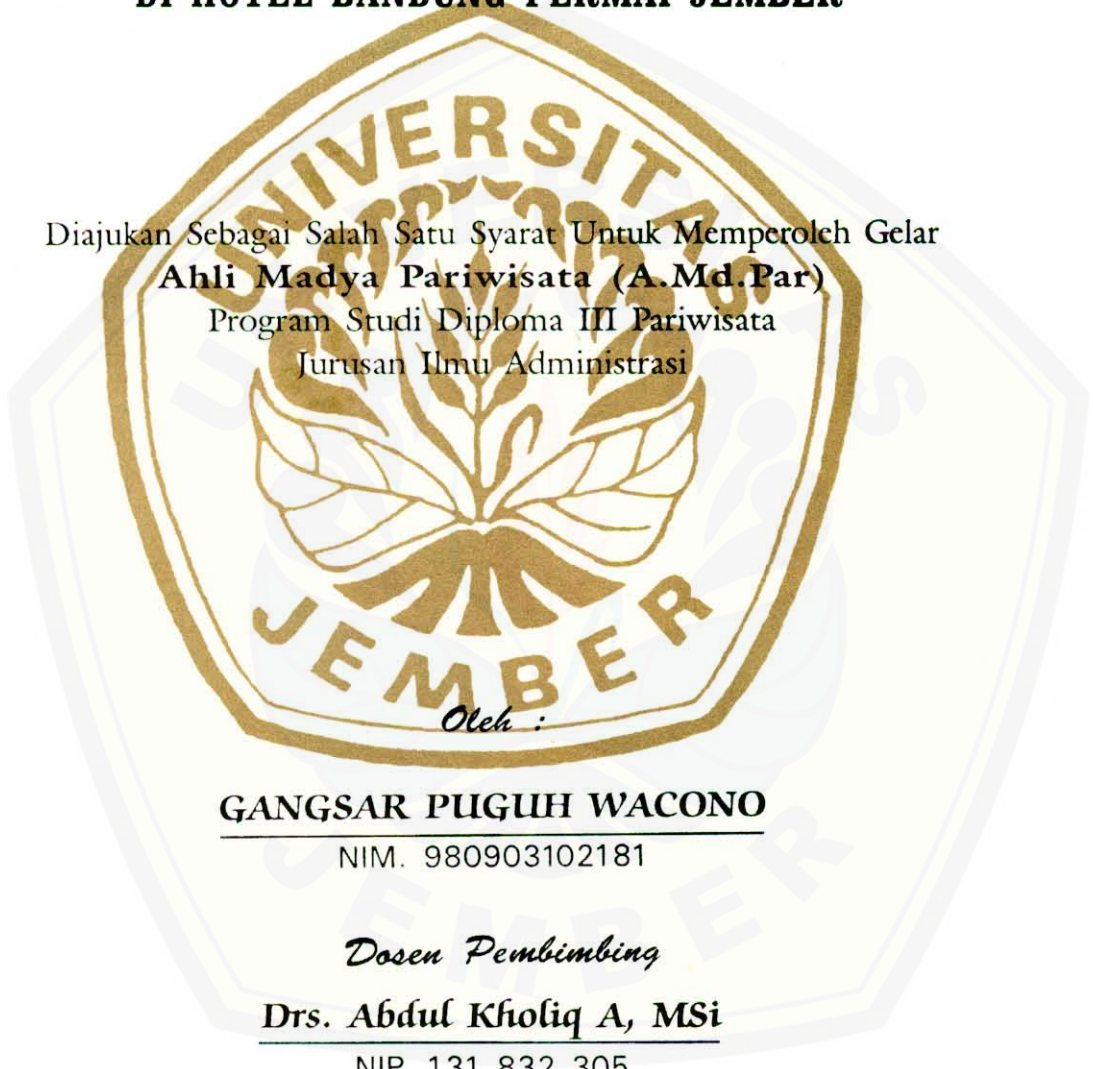




LAPORAN HASIL KULIAH KERJA
KEMAMPUAN PETUGAS HOUSE KEEPING TERHADAP
PELAYANAN DIBIDANG KEBERSIHAN DAN
KELENGKAPAN FASILITAS KAMAR
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi



Oleh :

GANGSAR PUGUH WACONO

NIM. 980903102181

Dosen Pembimbing

Drs. Abdul Kholiq A, MSi

NIP. 131 832 305

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

2 0 0 1

Asal		Klass	5
Terima	01/03/2001	647-201	
No. Index	10236901	WAC	
		K	

**HASIL LAPORAN KULIAH KERJA
KEMAMPUAN PETUGAS HOUSE KEEPING TERHADAP
PELAYANAN DIBIDANG KEBERSIHAN DAN
KELENGKAPAN FASILITAS KAMAR
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi**

**Oleh :
Gangsar Puguh Wacono
NIM. 980903102181**

**Dosen pembimbing
Drs. Abdul Kholiq A, MSi
NIP. 131 832 305**

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

2001

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

PERSETUJUAN

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

Nama : Gangsar Puguh Wacono
NIM : 980903102181
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Kemampuan Petugas Housee Keeping
Terhadap Pelayanan Dibidang Kebersihan
Dan Kelengkapan Fasilitas Kamar Di Hotel
Bandung Permai Jember

Jember, September 2001

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Drs. Abdul Kholiq A. MSi

NIP. 131 832 305

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia penguji Lporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember


Nama : GANGSAR PUGUH WACONO
NIM : 980903102181
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

KEMAMPUAN PETUGAS HOUSE KEEPING TERHADAP PELAYANAN
DIBIDANG KEBERSIHAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS KAMAR DI
HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER


Hari : Selasa
Tanggal : 25 September 2001
Jam : 16.30 WIB
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Panitia Penguji

Anggota


Drs. Sunardi P., MIS
NIP. 131 843 511

Ketua


Drs. Abdul Kholiq A., MSi
NIP. 131 832 305

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dekan


Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 131 524 832

PERSEMBAHAN

Laporan Hasil Kuliah Kerja Ini Penulis Persembahkan Kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta, atas do'a dan restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
2. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember



MOTTO

**ORANG YANG BANYAK BICARA TIDAK MEMPUNYAI WAKTU
UNTUK BERFIKIR**

(Karl Heinz Pickel)



KATA PENGANTAR

Saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan ridlo dan izin-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Laporan ini ditulis dengan judul **“Kemampuan Petugas House Keeping terhadap Pelayanan Dibidang Kebersihan dan Kelengkapan Fasilitas Kamar di Hotel Bandung Permai Jember”**, dikarenakan Hotel Bandung Permai Jember, khususnya Bagian Tata Graha merupakan tempat saya melakukan Praktek Kerja Nyata. Di dalam laporan ini, saya mencoba menyajikan seluk beluk mengenai perhotelan, khususnya peranan dari sumber daya manusia yang ada dalam menunjang peningkatan tingkat kunjungan tamu dan persiapan dari pihak management hotel dalam menghadapi era globalisasi 2003.

Laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan moril maupun materiil, serta kebijakan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan dan mempersembahkan laporan ini sebagai ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program DIII pariwisata dan Dosen Wali yang membimbing saya, selama saya menuntut ilmu di Program DIII Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Abdul Kholiq A, Msi. Selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan ini.
4. Bapak Andyk Sunarto, selaku General Manager Hotel Bandung Permai Jember.
5. Bapak Herry Waluya, selaku Kepala Bagian Tata Graha Hotel Bandung Permai Jember.
6. Seluruh karyawan dan staf Hotel Bandung Permai Jember yang telah memberikan petunjuk pengarahannya dan membantu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN).

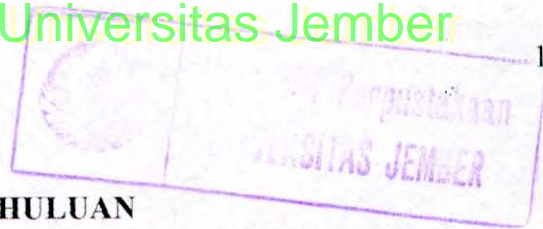
Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan lapang dada. Semoga laporan ini dapat berguna bagi kita semua.

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja.....	4
1.2.1. Tujuan Program Kuliah Kerja.....	4
1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja.....	4
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1. Gambaran Umum (Instansi atau Perusahaan).....	5
2.2. Visi dan Misi (Instansi atau Perusahaan).....	8
2.2.1. Visi.....	8
2.2.2. Misi.....	9
2.3. Organisasi (Instansi atau Perusahaan).....	9
2.3.1. Struktur Organisasi.....	10
2.3.2. Job Discription.....	11
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1. Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	22
3.1.1. Persiapan Pembersihan kamar.....	23
3.1.2. Pembersihan kamar.....	24
3.1.3. Penataan tempat tidur (<i>making bed</i>).....	25
3.1.4. Pembersihan kamar.....	26
3.2. Implikasi Kebijakan dan Penilaian.....	28
Terhadap Pelaksanaan Kegiatan.....	35
IV. PENUTUP.....	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia ke-pariwisataan akan semakin memperketat persaingan dalam dunia usaha khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Pariwisata dan semakin kompleks pula permasalahan yang akan terjadi. Untuk mengantisipasi semua ini, maka diperlukan penanganan yang serius, yang bisa membawa segala kemungkinan yang mungkin terjadi dimasa datang baik untuk melakukan pengembangan jangka panjang maupun jangka pendek.

Bertitik tolak pada program pemerintah untuk melakukan pengembangan peningkatan dalam bidang pariwisata maka di Indonesia pada umumnya dan di Jember pada khususnya telah dibangun hotel berbintang. Hotel-hotel tersebut siap memberikan pelayanan akomodasi beserta penunjang untuk wisatawan yang datang. Mengingat banyaknya hotel-hotel yang bermunculan dengan fasilitas lengkap dan mewah maka hal ini menuntut hotel tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para tamu yang menginap di hotel.

Seiring dengan pesatnya perkembangan kepariwisataan di Indonesia, dunia perhotelan perlu mendapatkan perhatian khusus. Karena hotel merupakan salah satu pendukung pariwisata yang bergerak di bidang akomodasi yang memiliki andil cukup besar dalam memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik.

Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan pelayanan kepada tamu. Selain memberikan pelayanan jasa akomodasi yang berupa penginapan, juga memberikan pelayanan makanan dan minuman, serta tempat tinggal dan rekreasi yang menyenangkan. Pihak manajemen hotel harus mampu memberikan motivasi para karyawan untuk memahami pentingnya memberikan kepuasan kepada tamu dan menempatkan tamu sebagai pelanggan utama karena tamulah yang menjadikan karyawan berada dalam dunia usaha hotel. Oleh

karena itu, mereka perlu menempatkan tamu sebagai Clien atau pelanggan utama. Hal ini dimaksudkan untuk dapat menjaring konsumen yang bertujuan meningkatkan jumlah tingakat hotel perharinya.

Untuk memenuhi pelayanan kepada tamu maka, terdapat beberapa yang perlu diperhatikan mulai dari desain ruangan perusahaan penyediaan dan pemasangan perlengkapan dan peralatan operasional serta perekrutan karyawan handal. Untuk itulah semua dituntut untuk meningkatkan skill dan intelegensinya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, peningkatan sumber daya manusia dalam hal ini bisa berupa penguasaan akan bidangnya masing-masing. Jadi lebih jauh bersifat personal skill atau penguasaan dibidang kamunikasi dengan orang lain yang Human Relation, khususnya bagi mereka mereka berkecimpung dalam bidang pelayanan dan jasa terutama dalam sektor ke-pariwisataan. Hal ini perlu diperhatikan karena kecakapan, serta pengaplikasian ilmu kita bukan lagi regional ataupun nasional, tetapi sudah mencakup internasional.

Apabila hal tersebut diatas terwujud, berarti memberi peluang bagi sumber daya manusia untuk dapat ikut serta dalam menentukan sektor industri, khususnya industri pariwisata. Untuk itu perlu adanya kerja keras dari sekarang agar sumber daya manusia di Indonesia dapat berperan aktif dan tidak menjadi penonton.

Mengingat pentingnya keberhasilan bisnis perhotelan dalam menunjang kepariwisataan yang terkait dengan peningkatan devisa negara, tentu membutuhkan tenaga kerja yang potensial. Yaitu memiliki pengetahuan, ketrampilan, disiplin dan tanggung jawab yang tinggi dalam bekerja. Maka dipilihlah bidang perhotelan sebagai tempat Kuliah Kerja yang memiliki tujuan agar Mahasiswa mampu menerapkan teori yang telah diterima di bangku kuliah dengan Program Kuliah Kerja sebagai pengalaman dasar kerja sesuai dengan jurusan ilmu yang ditekuni. Dalam hal ini *House Keeping Departement* atau bagian Tata Graha.

Fungsi Tata Graha dalam sebuah hotel sangatlah penting karena kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh departemen ini pendapatan hotel yang paling besar adalah berasal dari penyewaan kamar, maka

kebersihan dan kelengkapan fasilitas di dalam kamar harus diperhatikan. Selain hal diatas Tata Graha sangat menentukan image atau kesan positif dari hotel di mata tamu.

Untuk mencapai kepuasan pada diri tamu yang menginap di hotel, diperlukan pelayanan yang berkualitas. Yang dimaksud berkualitas disini adalah pemberian barang dan jasa sama atau melebihi apa yang diharapkan oleh tamu. Kualitas itu sendiri sangat berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kualitas pelayanan akan tercapai bila tamu merasa puas dan betah menginap. Ini sangat dipengaruhi oleh faktor kebersihan kamar dan kelengkapan pendukung, baik dalam kamar maupun diluar kamar dalam area hotel.

Di sini disadari bahwa bekerja pada suatu perusahaan yang berhubungan dengan bidang jasa, yang diutamakan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Selama satu bulan penulis menjalani Kuliah Kerja di hotel Bandung Permai Jember di bagian Tata Graha sebagai Room Boy, dapat disimpulkan bahwa seorang Petugas Room Boy harus mampu memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan tamu yang menginap di hotel.

Untuk dapat merealisasikan hal tersebut diatas diperlukan adanya sistem manajemen sumber daya manusia yang profesional dan handal untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu. Dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan tamu yang pada hotel tersebut pada masa yang akan datang.

Berkaitan dengan masalah betapa pentingnya sumber daya guna meningkatkan pelayanan jasa pada konsumen atau tamu yang menginap di hotel, maka laporan ini ditulis dengan judul "KEMAMPUAN PETUGAS HOUSE KEEPING TERHADAP PELAYANAN DIBIDANG KEBERSIHAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS KAMAR DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER". Laporan ini nantinya diharapkan dapat memenuhi persyaratan kelulusan perkuliahan pada Program Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, dengan gelar Ahli Madya.

1.2 Tujuan Manfaat Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

- a) Tujuan utama dari Program Kuliah Kerja ini untuk memenuhi persyaratan akademis Program Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember
- b) Untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja khususnya tentang Operasional House Keeping Departement Pada Hotel Bandung Permai Jember.
- c) Agar mahasiswa dapat menerapkan teori yang telah didapat selama masa pendidikan khususnya yang berhubungan dengan dunia perhotelan.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

- a) Menambah pengetahuan dan wawasan tentang dunia perhotelan khususnya dibidang Tata Graha (House Keeping Departement).
- b) Memperoleh ketrampilan khusus di bidang Tata Graha.
- c) Dapat digunakan sebagai sarana kerja.
- d) Sebagai pengalaman dasar kerja langsung dalam bidang dunia kerja sesuai dengan jurusan ilmu yang ditekuni.

II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum (Instansi Atau Perusahaan)

Perjalanan perkembangan Hotel “Bandung Permai” Jember diawali dengan usaha restoran terlebih dahulu, yang didirikan pada tahun 1982. Usaha restoran ini semakin hari semakin banyak menampakkan kemajuan. Kemudian pada tahun 1984, usaha restoran ini berkembang menjadi usaha industri perhotelan. Pada mulanya hotel ini bernama Hotel Bandung, meskipun berada di Jember. Kota Bandung digunakan sebagai nama hotel ini dikarenakan kota Bandung adalah kota yang sejuk dan memiliki tempat-tempat wisata yang indah, dengan harapan Hotel Bandung Permai juga indah, sejuk, dan nyaman untuk ditempati.

Pemilik Hotel Bandung Permai yang pertama adalah bapak Andjar Wiyono yang dibantu oleh bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Setelah itu, pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai Jember dibeli oleh seorang pengusaha sukses yang bernama bapak Ongko Harjo.

Dalam pelaksanaannya, usaha tersebut mula-mula dikelola sendiri oleh keluarga Ongko Harjo, selaku *general manager* adalah putrinya sendiri. Dibawah pengelolaan dan pengawasan keluarga Ongko Harjo, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang begitu menampakkan hasil yang memuaskan. Sementara itu dunia perhotelan mengalami perkembangan yang sangat pesat dan persaingan semakin tajam seiring dengan perkembangan kepariwisataan di negara kita. Oleh karena itu, maka pada pertengahan Mei 1997, bapak Ongko Harjo memberikan kepercayaan kepada bapak Edy Lumanto sebagai direktur dan Andyk Sunarto sebagai general manager. Penanganan Hotel Bandung Permai Jember yang diberikan kepada bapak Andyk Sunarto mempunyai maksud untuk lebih memprofesionalkan penanganan Hotel Bandung Permai Jember, sehingga membawa kesuksesan bagi usaha perhotelan ini. Bahkan pada awal 1998, Hotel Bandung Permai Jember meraih piala Adi Karya Kencana sebagai juara kedua tingkat propinsi.

Lokasi yang tepat dari suatu hotel akan memberikan nilai tambah hotel tersebut. Jika lokasinya tidak tepat, secara tidak langsung dapat memberikan kerugian, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Hotel Bandung Permai Jember mempunyai letak strategis meskipun dengan jarak kurang lebih 5 km dari pusat kota Jember dikarenakan jalur lalu lintas yang padat (arus masuk dan keluar Jember) dan didepan pusat perbelanjaan (Alfa), tepatnya dijalan Hayam Wuruk Jember. Hal ini lah yang menjadikan Hotel Bandung Permai Jember mengalami kemajuan yang sangat pesat.

Disamping itu, Hotel Bandung Permai Jember juga melakukan promosi untuk meningkatkan volume penjualan kamarnya. Promosi ini dilakukan dengan cara penyebaran brosur dan melakukan kerja sama dengan beberapa biro perjalanan.

Untuk dapat memberikan informasi kepada tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka departemen pariwisata, pos dan telekomunikasi melalui direktorat jendral pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggalangan hotel (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86). Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel bintang satu sampai bintang lima.

Dilihat dari segi fisiknya hotel "Bandung Permai" Jember dapat diklasifikasikan sebagai hotel bintang tiga. Sebagai wujud nyatanya dapat dilihat dari persyaratan yang ada sebagai berikut:

1. jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
2. jumlah kamar suite minimum 2 kamar
3. kamar mandi di dalam
4. luas kamar standar, minimum 24 m²
5. luas kamar suite, minimum 48 m²

Dari segi operasional dan manajemen hotel "Bandung Permai" Jember juga dapat dikatakan mempunyai kemampuan untuk dijadikan sebagai hotel bintang tiga serta dari segi pelayanannya juga dapat dijadikan asumsi untuk memperkuat alasan di atas.

Selain usaha utama sebagai tempat untuk menginap terdapat beberapa fasilitas yang ditujukan guna menunjang usahanya. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Hotel Bandung Permai Jember, yaitu:

1. Maribaya Café Shop

Terletak dilantai satu dekat lobby menyajikan beberapa menu pilihan, antara lain: menu Indonesia, Eropa, dan Cina.

2. Drugs Store

Terletak di lobby dekat meja resepsionis. Menyediakan keperluan beberap produk obat tertentu (misalnya, obat sakit kepala dan obat batuk), yang sewaktu-waktu diperlukan oleh tamu. Disamping itu, drugs store ini juga menyediakan beberapa jenis makanan ringan, seperti makanan khas Jember (istilah drugs store ini diperoleh dari buku panduan pelayanan tamu di hotel “Bandung Permai” Jember).

3. Lounge Bar

Tempat untuk memesan minuman yang disediakan hotel berupa minuman segar, minuman ringan dan makanan ringan.

4. Paradiso Room

Merupakan ruang rapat atau pertemuan dengan kapasitas 20 – 30 orang.

5. Nirwana Hall

Ruangan yang disediakan untuk rapat besar atau acara-acara penting maupun pesta dengan kapasitas 400 – 800 orang.

6. Telephone Call

Disediakan fasilitas telepon (langsung dari kamar) bagi tamu hotel yang ingin menelpon keluar kamar, baik lokal, interlokal, maupun internasional melalui operator hotel.

7. Safety Deposit Box

Kotak penitipan barang-barang berharga milik tamu, tersedia di kantor resepsionis secara cuma-cuma. Misalnya, paspor dan perhiasan.

8. Laundry Service

Penerimaan cucian sebelum pukul 09.00 akan dikirim hari itu juga, sedangkan cucian yang diterima diatas pukul diatas pukul 09.00 pengirimannya akan keesokan harinya. Room boy bertugas untuk mengambil dan mengirim cucian kepada tamu yang menggunakan jasa laundry service.

9. Tirta Nirwana Swimming Pool

Adalah salah satu fasilitas gratis bagi tamu hotel, sedangkan untuk umum diharuskan membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.

10. Parking Area

Tempat parkir yang disediakan untuk tamu, dengan kapasitas 80 – 90 mobil.

11. Warung Internet

Terletak didepan nirwana hall. Warnet ini dibuka selama 24 jam

2.2 Visi Dan Misi (Instansi Atau Perusahaan)

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak dibidang jasa, Hotel Bandung Permai Jember mempunyai visi ke depan dan misi yang hendak dicapai untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari hotel itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan *General Manager* Hotel Bandung Permai (Bp. Andik Sunarto), visi dan misi Hotel Bandung Permai dapat dirumuskan sebagai berikut.

2.2.1 Visi

Visi adalah pandangan kedepan guna meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Bandung Permai.

1. Peningkatan Produktifitas kerja karyawan secara profesional.
2. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.
3. Hotel Bandung Permai merupakan salah satu hotel andalan yang di harapkan mampu menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat Jember berdasarkan atas nilai-nilai kemanusiaan dan keharmonisan hubungan antara manusia dan lingkungan.

4. Promosi pariwisata melalui internet agar diketahui oleh masyarakat domestik maupun wisatawan mancanegara.

2.2.2. Misi

Acuan yang dipakai Hotel Bandung Permai untuk mencapai misi yang hendak diraih, antara lain:

- 1). Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Hal ini dilakukan memberdayakan sumber daya manusia yang ada untuk mampu melaksanakan pelayanan atau service sebaik mungkin terhadap tamu.
- 2). Mengusahakan pengelolaan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya *income* atau pendapatan
- 3). Memperluas bidang usaha hotel, seperti: coffee shop, persewaan hall, dan kegunaan lain secara intensif. sepanjang tahun serta menghindari pemborosan.
- 4). Meningkatkan tingkat hunian kamar secara maksimal.
- 5). Menciptakan hubungan baik antara karyawan dengan pealanggan hotel.

2.3 Organisasi (instansi atau perusahaan)

Manusia memiliki berbagai kebutuhan hidup yang tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga kebutuhan batin. Dalam menjalani kehidupannya manusia memerlukan manusia lain, sehingga disebut makhluk sosial atau *zoon politicon*. Dengan demikian manusia selalu hidup dengan manusia lain, saling bekerjasama, saling membantu yang akhirnya menimbulkan suatu ikatan batin, dan dari sinilah akan menyatukan mereka dalam setiap aktivitasnya.

Aktivitas kerja sama antar manusia akan berjalan lancar dan teratur, apabila ada sarana penunjang untuk melaksanakan aktivitas tersebut. Sarana yang dimaksud adalah organisasi. Menurut Chester L. Benhard, “ Organisasi adalah suatu sitem kerjasama yang terkordinasi secara sadar dan dilakukan dua orang atau lebih”. (Sutarto,1991:25). James D. Mooney menambahkan bahwa,

"Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama".(Sutarto,1991:25).

Dari pendapat tersebut, bahwa dalam suatu organisasi terdapat tujuan yang ingin dicapai bersama. Untuk mencapai tujuan bersama diperlukan kerjasama yang terkordinasi. Dengan adanya koordinasi yang baik semua aktivitas tersebut akan terarah pada pencapaian yang telah ditetapkan.

2.3.1 Struktur Organisasi

Besar kecilnya struktur organisasi hotel dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama dari jumlah kamar yang ada.

Peranan struktur organisasi dalam hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki setiap karyawan. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel yang telah ditentukan sebelumnya. Koordinasi yang dapat dilaksanakan dengan mudah akan mendidik dan mendorong setiap bagian dalam hotel untuk saling bekerjasama sehingga terbentuk kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut.

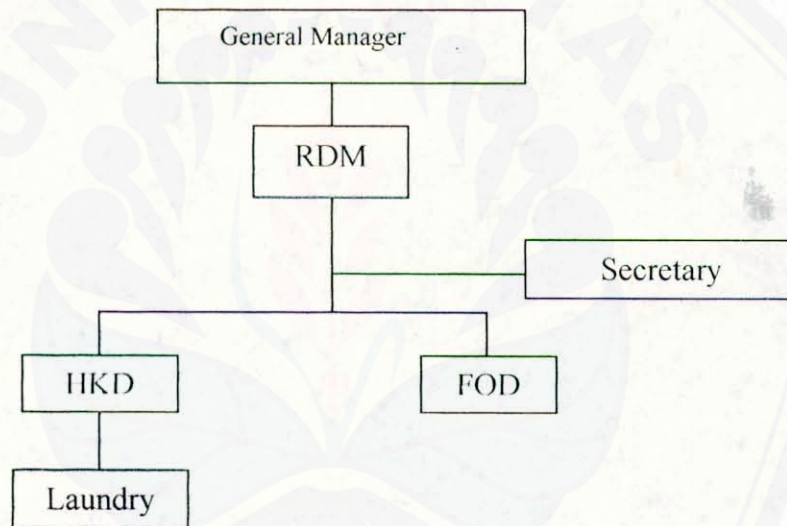
Struktur organisasi pada Hotel "Bandung Permai" Jember menggunakan struktur organisasi fungsional, yaitu struktur organisasi yang didasarkan atas fungsi atau pekerjaannya dibidang keahlian masing-masing, terkecuali terhadap karyawan. Biasanya bagi karyawan digunakan sistem *rolling* pada setiap bulannya, guna meningkatkan profesionalisme kerja tiap karyawan. Hal ini dimungkinkan untuk dapat memberdayakan sumber daya yang ada untuk tidak mempunyai keahlian dalam satu bidang saja. Tetapi bagi manajer divisi hal ini tidak mungkin dilakukan, karena manajer divisi digunakan sebagai penggerak utama bagi setiap departemen yang ada pada Hotel "Bandung Permai" Jember.

Gambar struktur organisasi Hotel "Bandung Permai" Jember terdapat pada lembar lampiran 1.

2.3.2 Job Description

1. Front Office Department

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu hotel muncul. Bagi Hotel "Bandung Permai" Jember yang bertaraf bintang tiga biasanya departemen ini dibawah naungan *Room Division Manager*, karena segala aktivitas mengenai pengadaan kamar hotel seluruhnya berada pada tanggung jawab *Room Division Manager*.



Keterangan :

1. GM : General Manager.

Tugasnya : a. Memimpin operasional seluruh departemen yang ada di hotel.
b. Menentukan kebijakan yang dianggap dapat memajukan hotel.

2. RDM : Room Division Manager

Tugasnya : Mengawasi dan memimpin HKD dan FOD untuk melaksanakan tugas yang telag dibebankan.

3. HKD : Housekeeping Departement.

Tugasnya : menangani tentang kebersihan kamar dan bertanggung jawab atas kelengkapan fasilitas yang ada di dalam kamar.

4. FOD : Front Office Department.

Tugasnya : a. Menangani tamu yang check in dan check out.

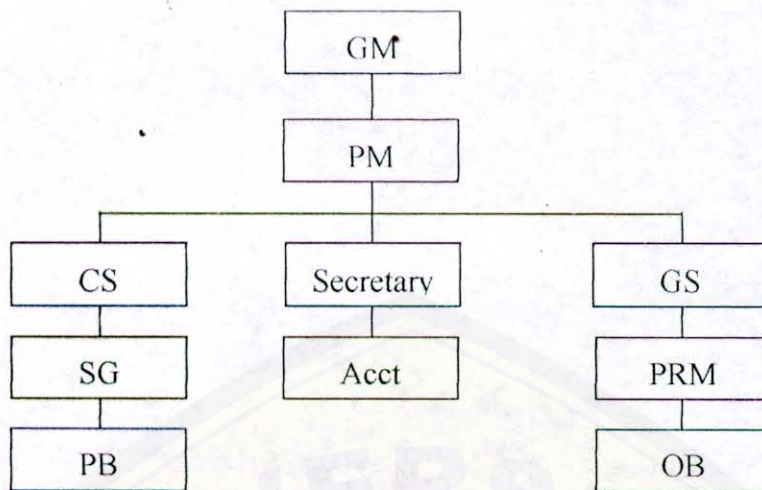
b. Menjaga citra hotel dimata tamu.

5. Loundry.

Tugasnya : Menangani masalah pencucian segala macam perlengkapan hotel yang terbuat dari linen atau kain, serta mencuci pakaian tamu.

2. **Accounting and Personal Department**

Departemen ini berhubungan langsung dengan keuangan hotel dan kinerja karyawan secara menyeluruh. Departemen ini dibawah naungan langsung oleh sekretaris sebagai kepercayaan dari *General Manager*. Bagian keuangan dipisahkan dengan departemen personalia karena kedua bagian tersebut mempunyai tugas yang berlainan. Bagian keuangan hanya mengurus keuangan yang keluar masuk kas hotel, sedangkan departemen personalia merupakan bagian dari departemen yang bertugas meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang ada, dengan jalan mengadakan *job training* bagi karyawan baru ataupun sistem *rolling* bagi karyawan yang sudah lama. Hal ini dimungkinkan untuk mencegah terjadinya kesalahan *recruitment* (perekrutan) pegawai bagi karyawan baru sehingga sebelum masuk perlu diadakan *job training*. Sedangkan sistem *rolling* dimaksudkan untuk semakin meningkatkan profesionalisme kerja tiap karyawan, agar tidak mempunyai satu keahlian dalam suatu bidang. Kesemuanya bertujuan untuk dapat menciptakan suasana kerja yang dinamis dan saling membantu satu sama lain, sehingga rotasi dari hotel tersebut tidak ada yang terhambat.



Keterangan :

1. GM : General Manager.

Tugasnya : a. Memimpin jalannya operasional keseluruhan departemen yang ada di hotel.

b. Membuat atau menentukan kebijakan demi kemajuan hotel.

2. PM : Personal Manager.

Tugasnya : a. Mengatur aset-aset SDM seperti: rekrutmen, gaji, pendidikan.

b. Memberi warning dan memecat karyawan yang membuat kesalahan.

c. Membuat tata tertib perusahaan yang di peruntukkan bagi karyawan

3. CG : Chief Guard

Tugasnya : menjaga keamanan dan kenyamanan di lingkungan hotel.

4. SG : Security Guard .

Tugasnya : Merupakan jajaran di bawah CG

5. PB : Parking Boy.

Tugasnya : Menjaga keamanan diarea parkir.

6. Sert : Secretary.

Tugasnya : Membantu atasan khusus di bidang administrasi.

7. Acct : Accountant.

Tugasnya : Menangani tentang administrasi keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran. Biasanya bekerja sama dengan sekretaris.

8. GS : General Affair Supervisor .

- Tugasnya :
- a. Membina SDM yang tersedia
 - b. Mencari ijin dari polisi.
 - c. Mengurus paspor GM jika akan pergi keluar negeri.
 - d. mencari tempat rekreasi para tamu.

9. PRM : Payroll Master.

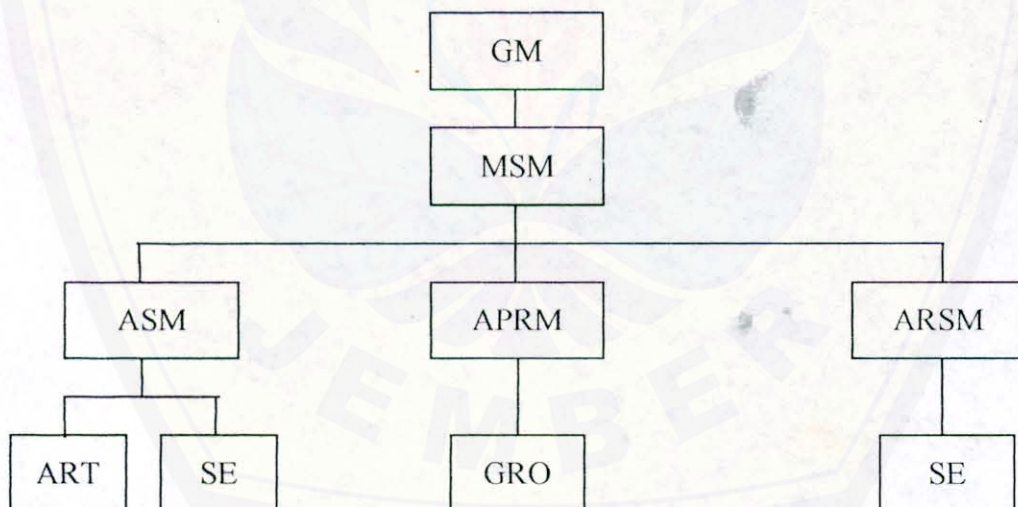
Tugasnya: Menggaji dan mengontrol absensi para karyawan

10. OB : Office Boy.

Tugasnya : Menangani kebersihan seluruh area hotel.

3. Marketing Department

Fungsi dari departemen ini adalah menjalankan fungsi pemasaran. Hal ini biasanya dilakukan oleh general manager serta para manager divisi.



Keterangan :

1. GM : General Manager

Tugasnya :

- a. Memimpin jalannya operasional keluruhan departemen yang ada di hotel.

- b. Membuat atau menentukan kebijakan untuk memajukan hotel.

2. MSM : Marketing dan Sales Manager.

- Tugas : a. Mengatur strategi untuk melakukan penjualan terhadap produk.
b. Sales Manajer bertugas untuk menjual produk.

4.ASM:Assistant Sales Manager.

Tugasnya : Membantu dan bekerja sama dengan SMS.

5. ART : Artist

Tugasnya : Mendesain grafis dari barang-barang promosi.

6. SE : Sales Executive

Tugasnya : Menangani masalah penjualan produk dengan jalan menawarkan langsung kepada konsumen.

7. APRM : Assistant Public Relation Manager

- Tugasnya : a. Memasarkan produk hotel melalui brosur, Iklan, atau mendatangi langsung kepada konsumen.
b.Menarik komentar atau kritik dari pelanggan mengenai produk yang di tawarkan.

8. GRO : Guest Relation Officer.

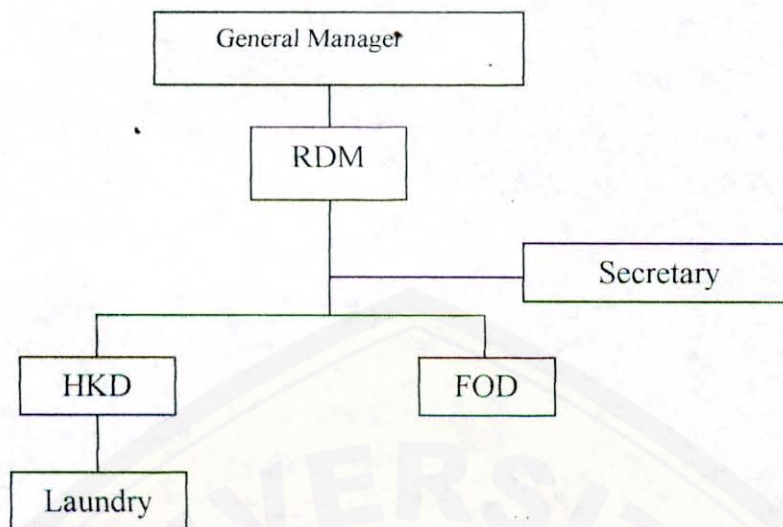
Tugasnya : Menangani keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan yang telah diberikan.

9. ARSM : Assistant Reprerentatif Sales Manager

Tugasnya : Menangani masalah produk yang baik yang nantinya dijadikan sebagai bahan promosi.

4. **Housekeeping Department**

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, juga disekitar area hotel. Departemen ini berada dibawah naungan *Room Division Manager*.



Keterangan :

1. GM : General Manager

Tugasnya : a. Memimpin jalannya operasional keseluruhan departemen yang ada di hotel.

b. membuat atau menentukan kebijakan untuk kemajuan hotel.

2. RDM : Room Division Manager

Tugasnya : mengawasi dan memimpin EOD dan HKD untuk melaksanakan tugas yang telah dibebankan.

3. HKD : Housekeeping Departement

Tugasnya : bertugas menangani tentang kebersihan kamar dan bertanggung jawab terhadap kelengkapan fasilitas kamar.

4.FOD : Front Office Department

Tugasnya : Menangani masalah check in dan check out tamu hotel.

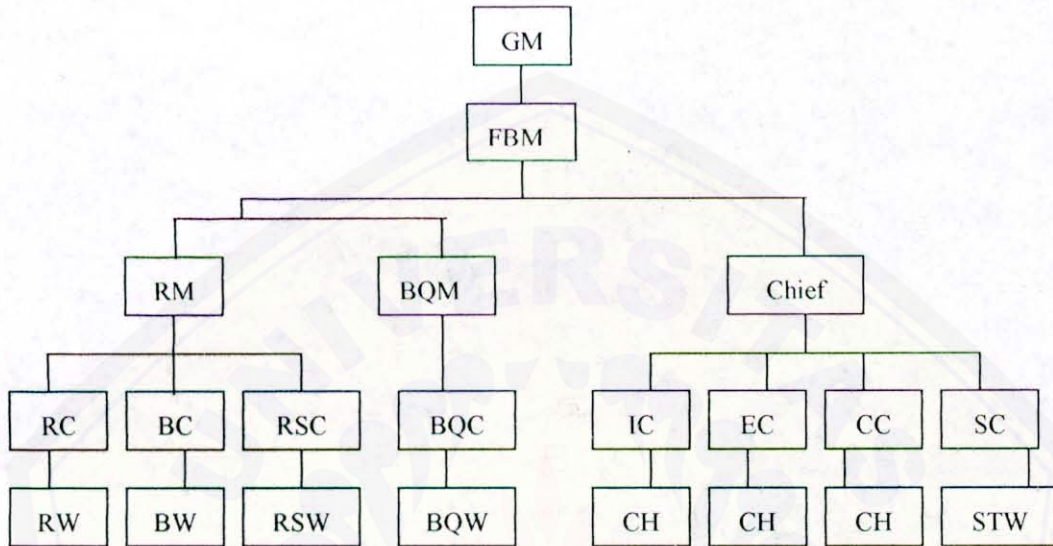
5. Loundry

Tugasnya : Menangani masalah pencucian segala macam perlengkapan hotel yang terbuat dari linen serta mencuci pakaian tamu yang menginap di hotel.

6. Food And Beverage Department

Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, ruang kerja di *restoran*, *kitchen* (dapur), *bar*, serta *service room*.

Departemen ini berada dibawah naungan manager divisi yaitu *food and beverage manager*.



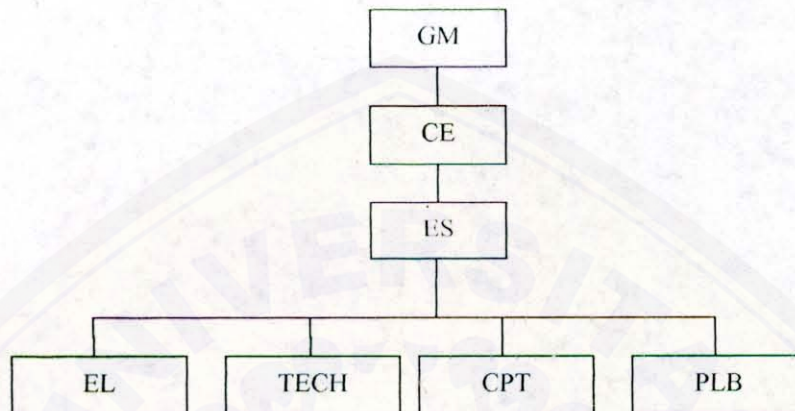
Keterangan :

1. GM : General Manager
Tugasnya :a. Memimpin jalannya operasional secara keseluruhan departemen yang ada di hotel.
b. Membuat dan menentukan kebijakan demi kemajuan hotel.
2. FBM : Food and Beverage Manager
Tugasnya : Bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan pada departemen ini.
3. RM : Restaurant Manager
Tugasnya : memimpin operasional di restoran.
4. RC : Restaurat Captain
Tugasnya : membantu RM
5. RW : Restaurant Waiters
Tugasnya : mengkoordinir waiter
6. BC : Bar Captain

- Tugasnya : sebagai pemimpin bar.
7. BW : Bar Waiter
Tugasnya : melayani tamu yang minum di bar
8. RSW : Room Service Waiters
Tugasnya : Mengantar pesanan makanan dan minuman ke dalam kamar.
9. RSC : Room Service Captain
Tugasnya : Mengkoordinir RSC
10. BQM : Baquet Manager
Tugasnya : bertanggung jawab menangani hall atau aula.
11. BQC : Baquet Captain
Tugasnya : Membantu tugas BQM
12. BQW : Baquet Waiters
Tugasnya : Melayani para peserta rapat di hall atau aula.
13. CHEF : Chief Cook
Tugasnya : memimpin para juru masak.
14. IC : Indonesian Food Cook
Tugasnya : Memasak khusus masakan indonesia.
15. CH : Cook Helper
Tugasnya : Membantu menyelesaikan tugas juru masak.
16. EC : European Food Cook
Tugasnya : Memasak khusus masakan Eropa.
17. CC : Chiness Food Cook
Tugasnya : Memasak masakan Cina
18. SC : Steward Captain
Tugasnya : Mengkoordinir dalam penyajian menu makanan
19. STW : Steward
Tugasnya : menyajikan makanan di restoran.

7. Engineering Department

Departemen ini bertanggung jawab atas segala kerusakan yang ada di hotel beserta pemeliharannya. Departemen ini berada dibawah naungan manager divisi yaitu *chief engineering*.



Keterangan :

1. GM : General Manager

Tugasnya:

- a. Memimpin jalannya operasional dari keseluruhan departemen yang ada hotel.
- b. membuat kebijakan demi kemajuan hotel.

2. CE : Chief Enginnering.

Tugasnya : sebagai pimpinan di departemen ini.

3. ES : Enginnering Supervisor.

Tugasnya : sebagai tenaga terlatih terhadap SDM yang bertugas sebagai engineering

4. EL : Electrician.

Tugasnya : Mengatur bagian kelistrikan dari hotel.

5. TECH : Technician.

Tugasnya : Mengatur Bagian mekanik dari hotel.

6. CPT : Carpenter.

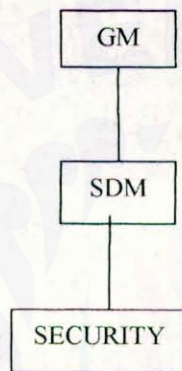
Tugasnya : mengatur bagian perkayuan di hotel.

7. PLB : Plumber.

Tugasnya : Mengatur bagian perpipaan.

8. Security Department

Departemen ini bertanggung jawab dari segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta hotel itu sendiri.



Keterangan :

1. GM : General Manager

Tugasnya : a. Memimpin jalannya operasional secara keseluruhan departemen yang ada di hotel.

b. Membuat dan menentukan kebijakan untuk kemajuan hotel.

2. SDM : Security Departement Manager

Tugasnya : Menjaga keamanan dan kenyamanan di lingkungan hotel.

1. SECURITY

Tugasnya : membantu dan melaksanakan tugas dari SDM.

Demikianlah departemen yang saling terkait di Hotel "Bandung Permai" Jember yang dalam operasionalnya senantiasa bekerja sama untuk mencapai pelayanan terbaik.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA.

3.1 DESKRIPSI PELAKSANAAN KULIAH KERJA.

Praktek Kerja Nyata merupakan salah satu cara untuk melatih tenaga terampil dari berbagai macam disiplin ilmu yang diajarkan di lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan tinggi. Melalui Praktek Kuliah Kerja Nyata ini diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah dan dibandingkan seberapa jauh perbedaan antara teori dan kenyataan yang ada di lapangan.

Pelaksanaan Praktek Kuliah Kerja Nyata ini dimulai pada tanggal 6 Maret sampai dengan 6 April 2001. Jam kerja maksimal dalam satu hari adalah 8 (delapan) jam termasuk istirahat selama satu jam. Pembagian jam kerja ditentukan oleh pembina lapangan (supervisor) bagian yang bersangkutan pada waktu itu sebagai peserta magang kami ditempatkan pada bagian tata graha (house keeping departement), yaitu:

1. Morning Shift :07.00-15.00

2. Afternoon Shift :13.00-21.00

Dalam persiapan atau prosedur dalam pelaksanaan Praktek Kuliah kerja Nyata yang kami lakukan selama 1(satu) bulan. Kami sebagai peserta magang kerja mendapatkan berbagai macam pengetahuan mengenai sesuatu yang berkaitan dengan perhotelan. Dapat diperinci dalam satuan minggu, yang dalam setiap minggunya sebagai berikut :

3.1.1 Persiapan pembersihan kamar.

3.1.2 Pembersihan kamar.

3.1.3 Penataan tempat tidur tamu (making bed).

3.1.4 Pembersihan kamar mandi tamu.

Praktek nyata dari setiap minggunya dapat dijabarkan menjadi sebuah penyelesaian dari keseluruhan teori yang telah diberikan dalam mata kuliah dan terealisasikan dalam Praktek Kuliah kerja Nyata di Hotel “Bandung Permai” – Jember. Kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.1.1 Persiapan Pembersihan kamar .

Persiapan atau pembersihan kamar meliputi hal-hal berikut:

1. Peralatan pembersihan kamar, bahan pembersih, dan obat pembersih.
2. Linen-linen untuk merapikan kamar, sheet, pillow case, towel untuk kamar.
3. Perlengkapan tamu (guest supplies).
4. Semua persiapan ini ditempatkan dan ditata pada roomboy cart (roomboy troller).
5. Alat tulis dan formulir laporan roomboy atau roommaid, sheet, peralatan untuk menulis dan mencatat keadaan kamar serta penggunaan perlengkapan kamar.
6. kunci kamar tamu.
7. Kunci kamar untuk membuka kamar tamu saat membersihkan kamar.
8. Mengetuk pintu, masuk kamar tamu, dan mengecek.
9. Setelah mempersiapkan linen dan peralatan pembersihan kamar pada roomboy cart, roomboy menempatkan troller di koridor, di depan kamar yang akan dibersihkan. Penempatan troller yang baik agar praktis saat penempatan linen kotor, mengambil linen yang bersih dan perlengkapan lain.

3.1.2 Pembersihan Kamar.

Pembersihan kamar sebaiknya dilakukan searah jarum jam, dari kiri ke kanan. Hal ini dilakukan agar tidak ada yang sampai terlupakan.

1. Pintu.
 - a) Permukaan pintu bagian luar dan dalam dilap dengan menggunakan dust cloth agar bebas dari debu.
 - b) Gantungan DD Card harus sudah tersedia pada gantungan pintu bagian dalam.
2. Carpet.

Karpet di-vacuum agar debu maupun kotoran di karpet terangkat. Noda dibersihkan dengan sikat dan shampo karpet.

3. Dinding.
Bila ada noda di tembok atau wall paper,segera dicuci agar noda bintik-bintik hilang.
4. Lemari. *
Permukaan lemari, rak, dan dasar lemari bagian dalam dibersihkan. Gantungan baju diatur dengan rapi.
5. Laci.
Dasar laci dibersihkan dan peralatan yang tersedia yaitu alat tulis menulis, laundry list, dan laundry bag diatur hingga rapi.
6. Perabotan.
Permukaan setiap perabot dibersihkan dan digosok agar debunya hilang. Peralatan tamu ditempatkan di atas perabot dengan rapi.
7. Perabot Berjok.
Perabot yang berjok disikat atau di-vacuum agar debunya terangkat. Bagian-bagian kayunya juga dibersihkan.
8. Jendela.
Tembok dan bingkainya, baik yang ada di luar maupun di dalam gedung dibersihkan.
9. Tempat Tidur.
Sprei, selimut, sarung bantal, dan bed cover harus dipasang rapi di posisi yang benar.
10. Head Board.
Permukaan head board dibersihkan dengan menggunakan lap.
11. Lukisan.
Permukaan kaca dan bingkainya dibersihkan.
12. Lampu dan Kap lampu.
Bola lampu dan kap lampu dibersihkan dengan menggunakan lap kering agar debunya hilang.
13. Telepon.
Gagang telepon dan tempat bicara telepon dibersihkan.

14. Keranjang Sampah.

Keranjang sampah harus bersih dan rapi.

3.1.3 Penataan Tempat Tidur Tamu (making bed) .

Penataan tempat tidur tamu di setiap hotel pada prinsipnya sama. Tempat tidur ditata rapi dan menarik agar tamu merasakan kenyamanan disaat tidur. Pada hotel “Bandung Permai”-Jember ini penataan tempat tidur menggunakan 3 (tiga) lembar sheet.

1. Tahap Persiapan:

- A. Semua linen kotor dipindahkan.
- B. Linen bersih dibawa ke dalam kamar.
- C. Tempat tidur ditarik pada tempat yang luas untuk memudahkan menata tempat tidur.
- D. Memeriksa kerapian tempat tidur dan bed pad.
- E. Berdiri disamping tempat tidur.

2. Tahap pelaksanaan.

- A. Penataan tempat tidur.
 - a). Membentangkan sheet pertama agar menutup tempat tidur
 - b). Sheet dipasang dengan permukaan halus di atas
 - c). Sheet kedua dibentangkan di atas tempat tidur, dengan permukaan yang halus di bawah.
 - d). Posisi sheet pada bagian kepala pada head board di pasang 10 cm lebih panjang daripada pinggir bed.
 - e). Kedua sisi diperiksa agar simetris dan rapi.
 - f). Selimut (blanket) dibuka di atas sheet kedua dengan posisi sejajar dengan pinggir bagian tempat tidur bagian kepala (dekat head board).
 - g). Kedua sisi selimut diperiksa agar simetris dan rapi.
- Sheet ketiga (top sheet) dibentangkan agar menutupi selimut di jahitan lipatan menghadap ke bawah. Posisi sheet ketiga sama dengan selimut.

- h). Kelebihan sheet kedua pada sisi atas dekat head board dilipat dan dirapikan ke arah kaki.
 - i). Sheet kedua, selimut, dan sheet ketiga di lipat ke arah bawah tempat tidur dan dirapikan.
 - j). Semua sheet dan blanket pada sisi kaki di masukkan ke dalam tempat tidur.
 - k). Membuat lipatan berbentuk segitiga pada kedua sudut tempat tidur dengan rapi.
 - l). Semua sheet dan blanket pada kedua sisidi masukkan ke bawah tempat tidur.
- B. Penataan pillow / bantal
- a). Sarung bantal di kebutkan.
 - b). Bantal dimasukkan ke dalamnya.
 - c). Bantal di lebarkan pada kedua sisinya untuk mengencangkan dan mendapatkan bentuk yang baik.
 - d). Salah satu sisi tepi sarung bantal ditutup dan sisinya yang lain dilipat ke dalam pada posisi yang sama.
3. Tahap Penyelesaian :
- a). Tempat tidur yang telah ditata, ditutup dengan bedcover dari arah kaki ke arah kepala (head board)
 - b). Kedua sisi diperiksa agar terpasang rapi
 - c). Merapikan bed cover yang menutup bantal bagian bawah dan bantal yang ada diatas. Merapikan lipatan-lipatan bed cover pada kedua sisi.
 - d). Tempat tidur didorong kembali ketempat semula

3.1.4 Pembersihan Kamar Mandi Tamu

Lantai dan dinding kamar mandi pada umumnya terdiri dari tile. Untuk membersihkan lantai dan dinding kamar mandi diperlukan beberapa alat, antara lain kain pel, sabun cair dan sikat tangan.

1. Cara membersihkan dinding kamar mandi :

Dinding kamar mandi dari atas kebawah dibersihkan dengan digosok menggunakan obat pembersih. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan noda sabun mandi. Setelah digosok dinding kamar mandi disiram dan dibilas dengan air bersih setelah itu dibilas ulang dengan air hangat agar cepat kering selanjutnya dilap.

2. Cara membersihkan lantai kamar mandi

Membersihkan lantai adalah pekerjaan terakhir dalam membersihkan kamar mandi. Pertama-tama lantai diberi obat pembersih, kemudian digosok dengan sikat tangan kemudian disiram dengan air. Setelah itu dikeringkan dengan kain pel.

3. Cara membersihkan wash basin

Setiap hari wash basin dibersihkan oleh room boy dengan obat pembersih.

Urutan dalam membersihkan wash basin :

- a) Membersihkan tempat sabun di wastafel.
- b) Membersihkan lantai disekitar wastafel.
- c) Membersihkan bagian dalam wastafel.
- d) Membersihkan pinggir wastafel.
- e) Membersihkan bagian luar wastafel.

Setelah itu dibilas dengan menggunakan air bersih dan dikeringkan dengan kain lap.

4. Cara membersihkan jamban (toilet bowl)

Setiap hari jamban dibersihkan oleh room boy untuk membersihkannya memerlukan obat pembersih, sikat toilet bowl dan kain pel.

5. Cara membersihkan bak mandi (bath tub)

Bak mandi harus selalu dibersihkan yang meliputi :

- a) Dinding sekitar bath tub
- b) Pinggir dan samping bath tub
- c) Dinding bath tub
- d) Bagian luar bath tub

Cara membersihkan :

Bagian dinding dan • samping bath up digosok dengan menggunakan spoon dan obat pembersih kemudian dibilas dengan air hangat.

3.2 Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan (Instansi Atau Perusahaan).

Telah dijabarkan oleh biro statistik bahwa secara kuantitatif jumlah pengangguran berpendidikan tinggi relatif kecil dibandingkan dengan angka pengangguran yang berpendidikan menengah kebawah, yang pada posisi tahun 1994 berjumlah 3.428.374 orang , atau dengan rasio 1:20. Namun demikian agaknya gambaran kuantitatif tersebut tidak akan signifikan bila dikaitkan dengan *opportunity cost* yang dikorbankan oleh negara akibat dari menganggurnya angkatan kerja berpendidikan tinggi. Analog dengan hal ini adalah bahwa dimensi untuk memandang masalah pengangguran tersebut harus dilihat dari dimensi kualitatif. Harus diakui bahwa penganggur berpendidikan tinggi menyimpan suatu potensi untuk menimbulkan berbagai masalah yang dapat mengganggu stabilitas nasional, karena mereka memiliki intelektual relatif tinggi dibanding dengan penganggur berpendidikan rendah. Karena itu menurut Mark Blaug, angkatan kerja muda dan berpendidikan tinggi yang menganggur (*educated unemployment*) akan merupakan bom waktu yang setiap saat dapat membahayakan stabilitas nasional apabila tidak ditangani secara serius. Meskipun demikian, penanganan masalah ini tidak selayaknya dijadikan ketakutan yang berlebih-lebihan, namun harus lebih didasarkan pada potensi sumber daya manusia (SDM) dalam pengembangan suatu komunitas atau negara. Apabila dalam era globalisasi mendatang, signifikansi SDM terhadap pembangunan semakin berkembang dan kompleks. SDM yang dibutuhkan bukan lagi semata-mata sumber daya yang tersedia tapi harus dapat menyediakan sumber daya. Artinya, SDM yang tersedia tidak lagi secara artifisial dapat dijadikan secara kontribusi dalam pembangunan, tetapi harus ditentukan dan dipilih SDM yang mana dan yang bagaimana.

Sekarang sudah menjadi fenomena umum bahkan bukan rahasia lagi antar pencari kerja dan pemilik kesempatan kerja tak jarang terjadi kolusi, sehingga penerimaan tenaga kerja tak jarang mengabaikan standar mutu. Dalam era perdagangan bebas (globalisasi ekonomi) nanti, fenomena-fenomena di atas tidak boleh berlanjut, kalau tidak ingin bangsa ini tergilas roda globalisasi bangsa lain yang lebih mengutamakan standar mutu SDM-nya.

Bagaimana dengan Indonesia? Sebagai negara telah memosisikan dirinya sebagai kampiun *AFTA* (Kawasan Perdagangan Bebas Asean), *APEC* (Kerjasama Ekonomi Asia Pasifik), *WTO* (Organisasi Perdagangan Dunia), Indonesia juga tidak berorientasi pada Indonesasi. Kemungkinan mereka beranggapan sebagian besar SDM Indonesia standar mutu dan kualitasnya setingkat dibawah SDM dari luar negeri. Hal ini merupakan indikasi bahwa SDM kita belum memiliki daya saing (bersaing di era globalisasi mendatang).

Berkaitan dengan masalah yang dikemukakan diatas, dunia kepariwisataan juga mengalami hal yang serupa. Demikian juga dengan dunia perhotelan, kebanyakan disetiap tingkatan hotel berbintang yang terkenal SDM profesional yang digunakan untuk menjalankan dan menempati jabatan penting didalam memajemen suatu hotel adalah tenaga kerja asing, sedangkan SDM kita kebanyakan diposisikan sebagai karyawan biasa yang kesemuanya terasebut tergantung dari prestasi yang mereka berikan pada pihak hotel.

Untuk dapat melakukan manajemen yang baik terhadap suatu hotel diperlukan suatu usaha dan kemampuan yang mumpuni. Karena manajemen sendiri mencakup berbagai macam usaha yang bertahap dan dinamis yang nantinya dapat mengarahkan kepada tujuan yang hendak dicapai. Menurut beberapa pakar ekonomi, manajemen sendiri diartikan sebagai usaha atau upaya untuk dapat melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan secara berkesinambungan, guna mencapai tujuan organisasi yang hendak dicapai.

Dalam dunia perhotelan yang dikhususkan adalah jasa atau pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur meraih konsumen. Jadi seluruh pelayanan yang

dilakukan terhadap konsumen itulah yang nantinya menarik konsumen untuk dapat menggunakan jasa yang kita berikan.

Dari uraian di Kota Administratif Jember di atas dapat dijadikan acuan bahwa sebagai penyedia jasa atau pelayanan dalam usaha perhotelan diperlukan yang utama adalah manajemen SDM yang ada, guna dapat memberikan bagi konsumen atau pelanggan suatu pelayanan yang baik. Menurut Fredrich Taylor (1984:12) berpendapat bahwa manajemen SDM adalah suatu seni atau keahlian dalam mengatur perilaku dan karakter setiap individu yang berbeda, untuk dapat menjadikan keseluruhannya menjadi sependapat, berkeinginan sama dan berusaha untuk sama-sama mewujudkan satu tujuan yang ingin dicapai, tanpa mengacuhkan hak dan kewajiban yang mereka miliki.

Dalam manajemen hotel “Bandung Permai”- Jember, meskipun bertaraf bintang, pengkhususan manajemen SDM-nya belum begitu nampak sehingga Hotel Bandung Permai Jember belum dapat dikatakan sebagai Hotel yang mampu bersaing di era globalisasi nanti.

Untuk dapat meningkatkan kualitas SDM pada Hotel Bandung Permai Jember, supaya dapat menumbuhkan “citra” dari hotel sendiri perlu diadakan pelatihan-pelatihan, bimbingan atau konseling. Tetapi sebelumnya kita harus mengetahui dan menganalisis terhadap *SWOT* (Strength, Weakness, Opportunities, Threat) SDM yang ada pada Hotel Bandung Permai Jember.

Analisis tersebut antara lain :

A. *Strength* (kekuatan), meliputi :

1. SDM yang ada mampu bekerja keras dan bekerja sama sebagai tim kerja yang mumpuni. Sehingga setiap pekerjaan selesai sesuai kebutuhan.
2. Mempunyai rasa solidaritas yang tinggi, jadi apabila salah seorang karyawan tidak hadir dapat digantikan oleh rekan sejawatnya meskipun berlainan shift.

B. *Weakness* (kelemahan), meliputi :

1. Suatu pekerjaan yang dilakukan cukup satu orang saja tetapi dilakukan oleh beberapa orang. Hal ini merupakan suatu pemborosan waktu dan ruang kerja yang ada.
2. Adanya sistem rolling yang dilakukan, menyebabkan terjadinya kerancuan dalam bekerja. Sehingga setiap karyawan belum mampu mencapai profesionalisme kerja yang baik.

C. Opportunities (kesempatan atau peluang), meliputi :

1. Mengadakan beberapa kerjasama baik secara lisan maupun tertulis dengan beberapa travel agent dan biro perjalanan umum lainnya, dengan jalan mendatangkan sumber daya manusia yang ada pada biro perjalanan maupun travel agent tersebut untuk mau memberikan sedikit pendidikan maupun pelatihan terhadap sumber daya manusia yang ada pada hotel, agar mereka sedikit banyak mengerti mengenai ilmu kepariwisataan dan tidak hanya terbatas pada pengetahuan mengenai hotel.
2. Membuka kesempatan pada pihak luar khususnya para terdidik yang terfokus pada dunia pariwisata pada umumnya, dan hotel pada khususnya dengan mengadakan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada areal hotel. Hal itu tersangkut paut dengan diadakannya kerjasama dengan instansi pendidikan tinggi maupun menengah jurusan kepariwisataan.

D. Threat (tantangan), meliputi :

1. SDM yang ada berpendidikan minimal D1 kebawah, jadi kualitas pemikiran mereka belum mampu dijadikan sebagai profesionalis sejati guna membantu meningkatkan "citra" Hotel Bandung Permai Jember sendiri.
2. Kebanyakan SDM yang ada berusia dibawah rata-rata usia kerja produktif. Jadi diperlukan adanya regenerasi untuk menunjang peningkatan kualitas kerja yang baik.

3. Adanya pesaing dari hotel yang ada, meskipun bertaraf dibawahnya. Tetapi mampu memberikan pelayanan yang baik dan mempunyai SDM yang handal. Meskipun Hotel Bandung Permai Jember memiliki keunggulan terletak didaerah yang strategis, tetapi yang dilihat adalah pelayanan atau jasa yang diberikan oleh hotel terhadap konsumen.

Berdasarkan kondisi tentang analisis SWOT diatas ,tindakan nyata yang diambil oleh hotel Bandung Permai - Jember untuk dapat meningkatkan kualitas dari SDM yang ada, guna mempersiapkannya dalam menghadapi tantangan di era globalisasi mendatang dan juga meningkatkan tingkat kunjungan tamu perharinya.

Usaha-usaha tersebut meliputi berbagai macam program peningkatan pendidikan dan ketrampilan kerja, yang nantinya dari usaha-usaha yang dilakukan tersebut dapat mendatangkan hasil yang optimal dan mampu meningkatkan citra dari hotel Bandung Permai - Jember.

Usaha-usaha tersebut meliputi :

1. Mengadakan bimbingan konseling pada setiap karyawan yang ada disetiap minggunya.

Bimbingan konseling ini dimaksudkan untuk memberikan motivasi yang tinggi, terhadap etos kerja yang mereka berikan setiap harinya. Hal ini sebenarnya ditujukan sebagai memberikan sikap keteladanan pada watak dan kepribadian dari setiap karyawan. Dari sinilah secara tidak langsung timbul sikap mental yang ulet dan tangguh, dan lama kelamaan akan terbentuk watak kedisiplinan yang tinggi . Puncak dari sikap kedisiplinan yang tinggi inilah yang dapat meningkatkan etos kerja yang dinamis dari setiap karyawan.

2. Memberikan kegiatan pendidikan dan ketrampilan kerja pada setiap karyawan baru.

Sebelum diterima sebagai karyawan tetap, biasanya terlebih dahulu dilakukan job training selama tiga bulan bagi setiap karyawan baru. Mereka ditempatkan pada departemen yang berbeda pada setiap dua minggu sekali dan didampingi oleh seorang supervisor pada setiap departemen tadi. Hal ini

dimaksudkan agar sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, karyawan diberikan kegiatan pendidikan dan ketrampilan kerja oleh masing-masing supervisor pada setiap departemen tadi. Dari didikan dan bimbingan ini diharapkan, karyawan dapat lebih profesional dalam melakukan pekerjaannya nanti, sebagai karyawan tetap.

3. Menjaga keharmonisan lingkungan tempat kerja.

Hal ini sangat penting dilakukan, guna memperlancar kegiatan operasional dari hotel Bandung Permai - Jember. Apabila pada hotel terjadi adanya konflik ketidak harmonisan, maka dapat mengganggu kegiatan operasional dari hotel dan dapat berpengaruh pada tingkat kunjungan tamu perharinya.

4. Memberikan penghargaan berupa gaji dan bonus yang sesuai dengan pelayanan yang mereka (karyawan) berikan dan garis hierarki yang ada pada hotel Bandung Permai - Jember.

Pada setiap tahunnya manajemen hotel Bandung Permai – Jember selalu membagikan keuntungan yang mereka peroleh berupa uang bonus dan gaji secara merata sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Dalam hal ini dimaksudkan, agar tidak terjadi adanya kecemburuan sosial dan secara tidak langsung merupakan salah satu upaya untuk menjaga keharmonisan lingkungan tempat kerja.

5. Pemberian jaminan kesehatan, keselamatan kerja dan tunjangan hari tua (pensiun) serta tunjangan yang lain pada setiap karyawan.

Manajemen hotel Bandung Permai - Jember memberikan berbagai macam jaminan kerja terhadap setiap karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga hak dari pada karyawan dan menjaga kondisi karyawan, agar merasa nyaman dan aman dalam melaksanakan seluruh pekerjaannya.

6. Memberikan penilaian terhadap prestasi kerja pada setiap karyawan.

Manajemen hotel Bandung Permai – Jember memberikan sistem penilaian terhadap cara kerja setiap karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui prestasi dari setiap karyawan pada setiap bulannya. Jika ada karyawan yang dinilai kurang baik maka diberi peringatan dan dibimbing serta dididik agar lebih baik. Apabila masih tetap maka akan segera diadakan PIHK kepada karyawan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan harmonisasi dari kelancaran kegiatan operasional hotel Bandung Permai – Jember.

Dari beberapa program kerja yang dilakukan oleh hotel Bandung Permai – Jember diatas. Dirasakan sangat berguna dan berhasil sesuai dengan tujuan dari hotel yaitu, meningkatkan SDM yang ada guna menjawab tantangan di era globalisasi 2003 dan peningkatan tingkat kunjungan tamu.

Hasil-hasil nyata tersebut dapat berupa sikap kedisiplinan yang tinggi dalam melakukan setiap pekerjaan, rasa solidaritas yang tinggi, rasa persaudaraan yang cukup erat, profesionalisme terhadap keseluruhan pekerjaan yang ada dan sikap mental positif yang lain yang dapat meningkatkan kualitas kemampuan dan keahlian dari para karyawan.

Setelah hal diatas terwujud dengan baik, tergantung dari manajemen hotel sendiri untuk mengkoordinasikannya menjadi tim kerja yang mumpuni. Dan dari kenyataan yang ada manajemen hotel Bandung Permai – Jember berhasil dengan baik, ini dibuktikan dengan diperolehnya piala Adi Karya Kencana sebagai juara ke II tingkat propinsi pada awal tahun 1998.



HOTEL BANDUNG PERMAI
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER - 68135 - JATIM
TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532
FACSIMILE : (0331) 86500

Jember, 31 Agustus 1998.

Memo 016 : Studi Banding
Kepada : Dept. Heads
Dari : General Manager
Kopi ke : * Yth. Direksi
* File.

FO

Dalam rangka menggalakkan program Pengembangan ketrampilan Karyawan serta guna meningkatkan wawasan kedepan tentang dunia perhotelan dan pariwisata, maka dalam waktu dekat ini akan dilaksanakan studi banding ke Hotel Agro Wisata, hotel Royal Orchids dan wisata Coban Rondo di Batu - Malang bagi seluruh karyawan dan staff Hotel Bandung Permai.

Adapun jadwal pelaksanaannya adalah sbb.:

Kloter I : September 23, 1998
Kloter II : Oktober 7, 1998
Kloter III : Oktober 21, 1998
Kloter IV : Oktober 28, 1998

Setiap kloter terdiri dari ± 20 penumpang, bagi mereka yg tidak bertugas pada shift I&II atau yang berjadwal off karena program diatas akan dilakukan mulai dari jam 6:00 s/d 18:00 wib. Jadwal diatas dapat berubah disesuaikan dengan kepentingan perusahaan.

Hal-hal lain yang menyangkut biaya perjalanan akan dibahas kemudian.

Harap disusun segera para penumpang yang ikut kloter-kloter diatas yang penyusunannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan.

Program ini bersifat wajib diikuti kecuali bagi mereka yg memiliki alasan yang tepat.

Demikian memo ini dibuat untuk mendapatkan perhatian.

Atas kerjasamanya yang baik disampaikan terima kasih.

ANDYK SUNARTO
General Manager.



JEMBER , 16 OKTOBER 2000.

NO 044/ROD/HBP/VIII/2000. : ROLL OF DUTY.
KEPADA : DEPTS HEADS.
DARI : ASS PERSONALIA.
COPY : YTH DIREKSI.
FILE.

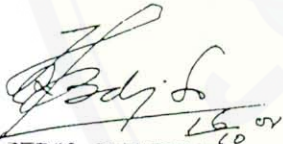
GUNA MELANCARKAN TUGAS OPERATIONAL HOTEL , MANAJEMEN PERLU MELAKUKAN
ROLL OF DUTY SEB :

SDR UNTUNG CLENER P.I. DEPT HOUSE KEEPING DI ROLL OF DUTY KE DEPT
FOOD AND BEVERAGE SEDAGAI HOUSEMAN .


MAKA UNTUK SELANJUTNYA KAGAR SAUDARA MEMPERSEPAKIN DIRI DAN MENYESUAIKAN DIRI
UNTUK TUGAS BARU SAUDARA.

MEMO INI BERLAKU EFEKTIF SEJAK HARI INI TANGGAL 16 OKTOBER 2000.

SELAMAT BEKERJA.


BEDJO SUPARMAN.
ASS PERSONAL MNC.

HENCETANUI:


ANDYK SUNARTO.
GENERAL MANAGER.