



OPERASIONAL KANTOR DEPAN
DI HOTEL "BANDUNG PERMAI" JEMBER

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

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

Oleh : *No. Induk*
KLASIR - E Y A I

Indra Dwi Lesmana
NIM : 980903102158

Dosen Pembimbing
Drs. Abdul Kholiq Azhari, Msi
NIP : 131 832 305

Asal:	Hadiah	Klass
Terima:	Pembelian	647
	: 03 SEP 2002	LES
		0
		<i>se</i>

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2002

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

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 : Indra Dwi Lesmana
NIM : 980903102158
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

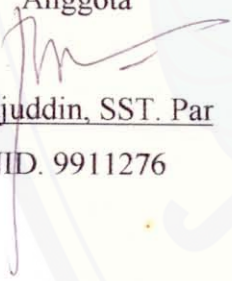
Operasional Kantor Depan Di Hotel "Bandung Permai" Jember

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Maret 2002
Bertempat : Di Fisip Universitas Jember

Dan telah dinyatakan lulus


Panitia Penguji

Anggota


Sirajuddin, SST. Par

NID. 9911276

Ketua


Drs. Abdul Kholiq Azhari, Msi.

NIP.131 832 305

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan




Drs. H. Moch. Toerki

NIP. 130 524 832

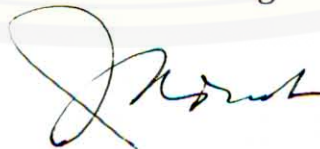
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITA JEMBER**

PERSETUJUAN

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

Nama : Indra Dwi Lesmana
NIM : 980903102158
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Jurusan : Ilmu Administrasi
Judul Laporan : Operasional Kantor Depan pada Hotel "Bandung Permai" Jember

Jember,
Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Drs. Abdul Kholiq Azhari, Msi.
NIP. 131 832 305

PERSEMBAHAN

- ✧ Almamaterku
- ✧ Ayahanda dan Ibunda, terima kasih atas do'a dan kasih sayang serta dukungan dan nasehatnya
- ✧ Kakakku (Bayu & Yuli) dan adikku (Tita) yang telah mewarnai hari-hariku di rumah
- ✧ Seluruh teman-temanku di Jember

Motto :

“Tidak ada sesuatu yang tidak mungkin jika tekad dan kemauan telah kita miliki”

(intisari, 1989)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya serta atas dorongan dan kemauan yang besar. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan hasil kuliah kerja ini yang berjudul **“Operasional Kantor Depan di Hotel Bandung Permai Jember”**.

Penulisan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par.) pada program studi D3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik. Mengingat keterbatasan pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan literatur yang dimiliki, maka dari itu penulis menyadari akan kekurangan yang terdapat pada Laporan Hasil Kuliah Kerja ini terutama dari segi kualitas ilmiahnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna meningkatkan kualitas Laporan Hasil Kuliah Kerja ini.

Dengan terselesaikannya penulisan laporan hasil kuliah kerja ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan FISIP Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Poerwanto, MM. Selaku Ketua Program Studi DIII Pariwisata FISIP Universitas Jember.
3. Bapak Drs. I Ketut Mastika selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan selama di bangku perkuliahan.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, Msi. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan selama proses penulisan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Pengajaran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam menempuh cita-cita penulis selama di bangku kuliah.
6. Bapak Andyk Sunarto selaku General Manager pada Hotel "Bandung Permai" Jember.
7. Bapak Bejo selaku Kepala Personalia pada Hotel "Bandung Permai" Jember.
8. Bapak dan Ibu beserta Staf karyawan pada Hotel "Bandung Permai" Jember
9. Ibunda dan Ayahanda yang telah memberikan nasehat dan dukungan do'a terhadap upaya proses belajar di Universitas Jember.
10. Kakak (Bayu & Yuli) dan Adikku (Tita) yang telah memberikan semangat belajar selama di bangku kuliah.
11. Lilik Zuroidah terima kasih atas dorongan, do'a dan kasih sayangnya selama ini.
12. Seluruh mahasiswa DIII Pariwisata angkatan '98. Terima kasih atas kebersamaannya.
13. Teman-temanku di Buwana Komputer terima kasih atas fasilitasnya.
14. Teman-temanku penghuni kost-an Jl. Nias II yang telah memberikan dukungan, saran serta informasi dalam melaksanakan proses belajar di bangku kuliah.

Akhir kata, dengan segala niat baik dan menyebut nama Allah Yang Maha Kuasa, maka penulisan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini saya persembahkan kepada pembaca, semoga bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan tentang Operasional Kantor Depan Pada Hotel "Bandung Permai" Jember.

Jember, Desember 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kuliah Kerja Nyata	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kuliah Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	5
2.2 Visi dan Misi Hotel “Bandung Permai”	8
2.2.1 Visi	8
2.2.2 Misi	8
2.3 Organisasi Hotel “Bandung Permai”	8
2.3.1 Struktur Organisasi	8
2.3.2 Job Description	9
2.3.3 Sistem Pembagian Waktu Kerja	22
2.3.4 Fasilitas-Fasilitas Kamar Hotel “Bandung Permai”	23
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	25
3.2 Sistem Operasional Front Office Department di Hotel “Bandung Permai”	26
3.2.1 Prosedur pemesanan	28

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kuliah Kerja Nyata	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kuliah Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	5
2.2 Visi dan Misi Hotel “Bandung Permai”	8
2.2.1 Visi	8
2.2.2 Misi	8
2.3 Organisasi Hotel “Bandung Permai”	8
2.3.1 Struktur Organisasi	8
2.3.2 Job Description	9
2.3.3 Sistem Pembagian Waktu Kerja	22
2.3.4 Fasilitas-Fasilitas Kamar Hotel “Bandung Permai”	23
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	25
3.2 Sistem Operasional Front Office Department di Hotel “Bandung Permai”	26
3.2.1 Prosedur pemesanan	28

3.2.2	Prosedur Check In dan Check Out	29
3.2.2.1	Check In	29
A.	Check In melalui pemesanan	29
B.	Check In tanpa melalui pemesanan	30
3.2.2.2	Check Out.....	31
3.3	Fungsi Front Office Department.....	31
3.3.1	Reservation	35
3.3.1.1	Sumber pemesanan kamar	36
3.3.1.2	Prosedur pemesanan kamar.....	37
3.3.2	Selling Technique	37
3.3.3	Bagian Registrasi	39
3.3.4	Bagian Operator	40
3.3.4.1	Cara bertelpon yang baik	41
3.3.4.2	Cara menerima telepon	42
3.3.5	Menangani Keluhan Tamu	42
3.4	Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	44
3.4.1	Implikasi Kebijakan dan Analisis SWOT	44
3.4.2	Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	47

IV. PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam yang sangat banyak, berupa sumber daya alam berupa sumber daya hayati dan non hayati serta sumber daya buatan. Peninggalan sejarah, karya seni budaya, flora dan fauna yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan suatu potensi yang sangat besar untuk pengembangan dunia pariwisata.

Bermodal potensi yang sangat besar, bangsa Indonesia diharapkan dapat memanfaatkan seoptimal mungkin melalui penyelenggaraan pariwisata yang tentu saja salah satunya untuk meningkatkan pendapatan devisa negara dan pendapatan daerah yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, selain itu dapat membuka kesempatan berusaha dan lapangan kerja. Memperkenalkan dan mendayagunakan obyek dan daya tarik wisata yang ada, dengan demikian akan dapat meningkatkan kecintaan kita kepada tanah air dan bangsa serta mempererat persatuan dan kesatuan bangsa dan juga mempertebal persahabatan dengan bangsa lain, karena dengan kita mempromosikan pariwisata ke mancanegara akan membuat wisatawan mancanegara berdatangan untuk melihat secara langsung daerah wisata di Indonesia.

Seiring perkembangannya, pariwisata tidak hanya bertumpu pada obyek dan atraksinya saja melainkan pada faktor-faktor pendukung yang berupa jasa kepariwisataan, dimana jasa kepariwisataan itu bermacam-macam sekali dan meliputi seluruh bidang kebutuhan wisatawan.

Diantara bermacam bentuk-bentuk jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap adalah hotel. Hotel merupakan

perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat-syarat comfort dan bertujuan komersial.

Hotel "Bandung Permai" merupakan hotel bintang 3 yang ada di Jember didirikan untuk menunjang keberhasilan pariwisata di Jember. Sesuai dengan tujuan secara umum yaitu memberikan jasa pelayanan dan mendapatkan keuntungan. Hotel "Bandung Permai" berupaya keras agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Agar hal tersebut tercapai maka Hotel "Bandung Permai" terus meningkatkan profesionalisme pelayanan dari semua departemen yang ada. Terutama pada departemen-departemen yang memiliki peranan penting. Salah satu departemen tersebut adalah *Front Office*. *Front Office* adalah departemen yang vital bagi semua hotel, karena *Front Office* merupakan departemen yang menentukan keberhasilan dari hotel. Selain itu *Front Office* merupakan departemen yang memberikan pelayanan pertama serta menjadi pusat pelayanan yang ada di hotel.

Oleh karena itu agar keberhasilan dapat tercapai, maka profesionalisme kerja dari petugas *Front Office* harus dijaga supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan kepuasan serta dapat menghasilkan kesan yang baik dari tamu yang akan tinggal maupun yang sudah pernah tinggal.

Dari sedikit uraian diatas maka penulis ingin lebih memahami dan mengetahui kegiatan dan keberadaan daripada *Front Office Department* yang merupakan tempat awal pelaksanaan dari semua pelayanan yang ada di hotel.

Bertitik tolak dari hal tersebut maka dalam penulisan karya tulis ini penulis mengambil judul **“Operasional Kantor Depan di Hotel “Bandung Permai”Jember.**

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan laporan yang merupakan tugas akhir dan salah satu persyaratan yang wajib diselesaikan bagi mahasiswa Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- b. Agar dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang lebih mengenai praktek pelaksanaan tugas-tugas yang ada pada *Front Office Department* di Hotel “Bandung Permai”.
- c. Agar memperoleh pengetahuan tentang prosedur pelaksanaan *check in* dan *check out* yang ada di Hotel “Bandung Permai”

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a. Praktek Kerja Nyata ini merupakan kesempatan untuk menerapkan secara langsung teori yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Praktek Kerja Nyata dan penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran yang nantinya dapat diterapkan pada pengembangan dan promosi perhotelan.
- c. Laporan ini dapat menjadi sebuah informasi tentang kegiatan operasional *Front Office Department* di Hotel “Bandung Permai” yang bisa bermanfaat bagi mahasiswa DIII Pariwisata pada khususnya dan mahasiswa Universitas Jember pada umumnya.

- d. Untuk mengetahui seberapa jauh teori yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.





II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pada awalnya, Hotel "Bandung Permai" bukanlah sebuah hotel bintang tiga seperti sekarang, melainkan sebuah usaha restoran yang didirikan pada tahun 1982. Dengan semakin berkembangnya usaha restoran tersebut maka pada tahun 1984 usaha restoran ini berkembang menjadi industri perhotelan yang bernama Hotel "Bandung Permai". Nama "Bandung" diambil dengan harapan Hotel "Bandung Permai" mempunyai kesan yang indah, sejuk dan nyaman untuk ditempati seperti kota Bandung di Jawa Barat.

Pemilik hotel yang pertama kali adalah bapak Anjar Wiyono dengan bapak Mulyono Hamid sebagai direktornya. Kemudian pada tahun 1986 Hotel "Bandung Permai" tersebut dibeli oleh bapak Ongko Harjo yang merupakan seorang pengusaha sukses.

Dalam pelaksanaannya, Hotel "Bandung Permai" mula-mula dikelola oleh keluarga Ongko Harjo sendiri dengan putrinya sebagai *General Manager*. Hotel "Bandung Permai" yang pengelolaan dan pengawasannya dibawah keluarga Ongko Harjo belum dapat menampakkan hasil yang diharapkan, sementara itu dunia perhotelan mengalami perkembangan yang pesat dan persaingan semakin tajam sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia. Kemudian pada pertengahan Mei 1997, bapak Ongko Harjo memberikan kepercayaan penuh kepada bapak Edy Lumanto sebagai direktur dan bapak Andyk Sunarto sebagai *General Manager*. Maksud diberikannya penanganan Hotel "Bandung Permai" kepada bapak Andyk Sunarto untuk lebih memprofesionalkan pengelolaan hotel, dibawah pengelolaan bapak Andyk Sunarto Hotel "Bandung Permai" mengalami kesuksesan

bagi usaha perhotelan ini. Bahkan pada awal 1998 Hotel “Bandung Permai” meraih piñala Adi Karya Kencana sebagai juara ke II tingkat propinsi.

Adapun lokasi Hotel “Bandung Permai” sangat strategis meskipun jarak ke pusat kota Jember sekitar 5 km, karena letaknya berada dipinggir jalur lalu lintas keluar dan masuk kota dari arah barat dan juga tepat berada di depan pusat perbelanjaan “Alfa” tepatnya di jalan Hayam Wuruk. Hal lain yang menjadi daya tarik Hotel “Bandung Permai” ialah pemandangan alam yang berupa bentangan sawah dan pegunungan berada tepat di halaman belakang hotel. Karena itulah Hotel “Bandung Permai” dapat berkembang dengan baik, disamping daya tarik tersebut Hotel “Bandung Permai” juga melakukan promosi untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dengan cara penyebaran brosur dan bekerja sama dengan beberapa agen perjalanan yang terdapat di Jember.

Hotel “Bandung Permai” merupakan hotel berbintang dengan klasifikasi sebagai hotel *bintang tiga*, ini karena Hotel “Bandung Permai” telah memenuhi syarat menjadi hotel *bintang tiga*.. Adapun syarat-syarat tersebut ialah :

- a. Jumlah kamar standard, minimum 30 kamar.
- b. Jumlah kamar suite, minimum 2 kamar.
- c. Kamar mandi dalam kamar.
- d. Luas kamar standard, minimum 24 m².
- e. Luas kamar suite, minimum 48 m².

Selain syarat fisik, dari segi operasional dan manajemen Hotel “Bandung Permai” juga dapat dikatakan mempunyai kemampuan untuk dijadikan sebagai hotel bintang tiga serta dari segi pelayanannya juga dapat dijadikan asumsi untuk alasan diatas.

Disamping fungsi utama sebagai tempat untuk menginap, Hotel "Bandung Permai" juga menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya guna menunjang usahanya. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Hotel "Bandung Permai" antara lain :

- a. *Maribaya Coffee Shop*, berada didekat lobby dan memiliki beberapa menu pilihan misalnya menu Indonesia, Eropa dan China.
- b. *Drugs Store*, berada di lobby dekat meja resepsionist, menyediakan keperluan para tamu seperti obat (obat sakit kepala, obat batuk dan lainnya), rokok, makanan kecil. (istilah "*drugs store*" diperoleh dari buku panduan pelayanan tamu di Hotel "Bandung Permai").
- c. *Paradiso Room*, fasilitas ruangan untuk rapat dengan kapasitas 20 - 30 orang.
- d. *Nirwana Hall*, ruangan yang terletak disebelah barat gedung inti, disediakan untuk rapat besar/acara-acara penting dengan kapasitas 800 - 1000 orang.
- e. *Lounge Bar*, tempat untuk memesan minuman yang disediakan hotel berupa minuman ringan, minuman segar dan makanan ringan.
- f. *Safety Deposit Box*, kotak penitipan barang-barang berharga, milik tamu, tersedia di kantor receptionist secara cuma-cuma, misalnya perhiasan, pasport, dan lain-lain.
- g. *Telephone Call*, Hotel "Bandung Permai" menyediakan fasilitas telepon pada setiap kamar, sehingga tamu bisa menggunakannya langsung melalui kamar.
- h. *Warnet*, terletak di depan *Nirwana Hall*, terbuka untuk umum selama 24 jam.
- i. *Tirta Nirwana Swimming Pool*, fasilitas kolam renang yang disediakan untuk tamu hotel dan juga dibuka untuk umum.

- j. *Laundry Service*
- k. *Parking Area*, fasilitas parkir untuk kendaraan milik tamu dengan kapasitas 20 kendaraan roda empat, berada di halaman belakang hotel.

2.2 Visi dan Misi Hotel “Bandung Permai”

2.2.1 Visi

1. Memperluas bidang usaha hotel seperti : coffee shop, persewaan hall, dan kegunaan lain secara intensif.
2. Mempersiapkan sumber daya manusia profesional, terdidik dan terlatih untuk perkembangan Hotel “Bandung Permai” dan juga persiapan untuk persaingan di era global.
3. Meningkatkan pendapatan semaksimal mungkin dengan menekan pengeluaran seminimal mungkin untuk mendapatkan keuntungan yang besar.

2.2.2 Misi

1. Meningkatkan penjualan kamar sampai mencapai target yang ditentukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu hotel.
2. Mengusahakan perusahaan hotel agar dikelola dengan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya income/pendapatan sepanjang tahun serta menghindari pemborosan.

2.3 Organisasi Hotel Bandung Permai

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 bekerja sama 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.

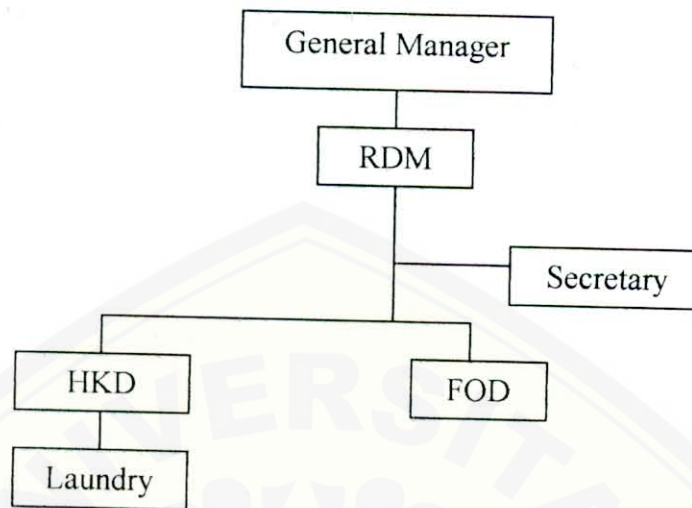
Gambar struktur organisasi Hotel "Bandung Permai" Jember terdapat pada lembar lampiran 1.

2.3.2 Job Description

1. Front Office Departemen

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*.



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

GM : General Manager

RDM : Room Division Manager

HKD : Housekeeping Department

FOD : Front Office Department

Laundry

Dan tugas dari masing-masing adalah :

Tugas GM :

- Sebagai pemimpin dari keseluruhan dari departemen yang ada di hotel

Tugas RDM :

- Sebagai pengawas dan pemimpin pada HKD dan FOD untuk pelaksanaan tugas yang telah dibebankan.

Tugas HKD :

- Menangani tentang kebersihan kamar hotel beserta penataannya.

Tugas FOD :

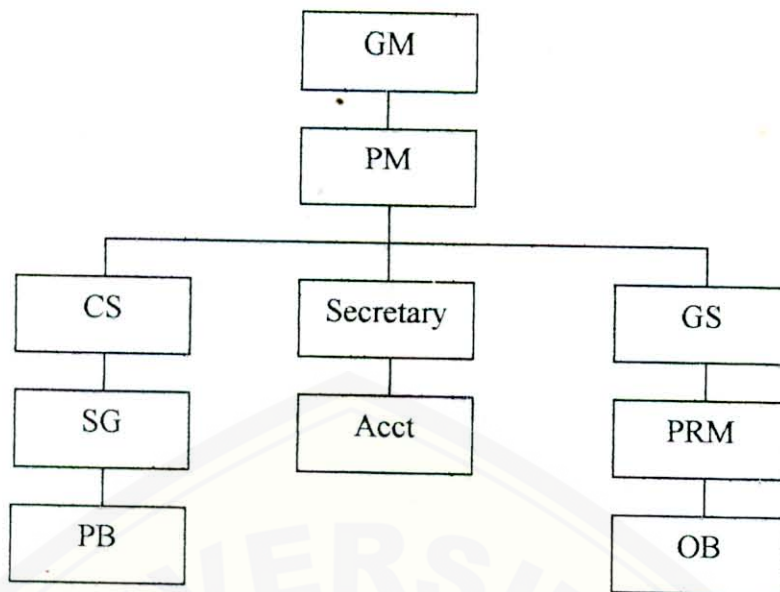
- Menangani check in dan check out tamu hotel.

Tugas Laundry :

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

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.



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

- GM : General Manager
 PM : Personal Manager
 CG : Chief Guard
 SG : Security Guard
 PB : Parking Boy
 Scrt : Secretary
 Acct : Accountant
 GS : General Affair Supervisor
 PRM : Payroll Master
 OB : Office Boy

Dan tugas masing-masing adalah :

Tugas GM :

- Sebagai pemimpin dari keseluruhan departemen yang ada di hotel

Tugas PM :

- Yang mengatur aset-aset SDM seperti : recruitmen, gaji, dan pendidikan
- Memberi warning dan memecat karyawan

- Harus membuat House Rules (peraturan/tata tertib)

Tugas CG :

- Menjaga keamanan dan kenyamanan hotel

Tugas SG :

- Merupakan jajaran dari CG atau dibawah CG

Tugas PB :

- Menjaga keamanan area parkir

Tugas Scrt :

- Membantu atasan khusus dibidang administrasi

Tugas Acct :

- Menangani tentang administrasi keuangan baik pemasukan dan pengeluaran, biasanya bekerjasama dengan sekretaris

Tugas GS :

- Menangani tentang pembinaan SDM yang tersedia
- Mencari izin dari polisi
- Mengurus pasport GM jika keluar negeri
- Urusan umum yang harus diketahui
- Mencari tempat rekreasi bagi tamu

Tugas PRM :

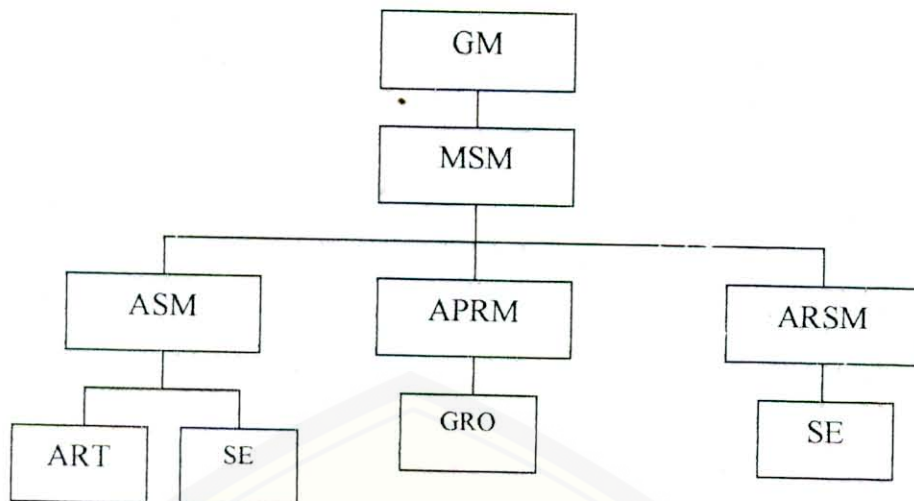
- Menangani tentang penggajian karyawan dan mengontrol absensi karyawan

Tugas OB :

- Mengurus kebersihan keseluruhan departemen di hotel

3. Marketing Department

Fungsi dari departemen ini adalah menjalankan fungsi pemasaran. Hal ini biasanya dilakukan oleh General Manager serta para Manajer Divisi.



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

GM : General Manager

MSM : marketing and Sales Manager

ASM : Assistant Sales Manager

ART : Artist

SE : Sales Executive

APRM : Assistant Public Relation Manager

GRO : Guest Relation Officer

ARSM : Assistant Reprerasetatif Sales Manager

Dan tugas masing-masing adalah :

Tugas GM :

- Sebagai pemimpin dari keseluruhan departemen yang ada di hotel

Tugas MSM :

- Mengatur strategi untuk melakukan penjualan terhadap produk
- Sales Manager bertugas untuk menjual produk

Tugas ASM :

- Bekerjasama dan membantu tugas dari MSM

Tugas ART :

- Mendisain grafis dari barang-barang promosi

Tugas SE :

- Menangani penjualan produk dengan jalan menawarkan secara langsung kepada konsumen atau mendatangnya

Tugas APRM :

- Datang ke tiap perusahaan, rumah dan kantor untuk menawarkan produk
- Menarik komentar/kritik dari pelanggan mengenai produk yang ditawarkan

Tugas GRO :

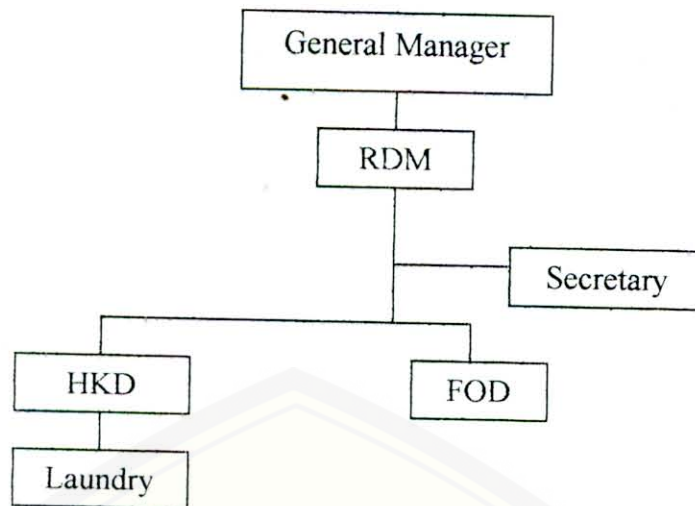
- Menanyakan keluhan dari pelanggan mengenai service yang telah dilakukan
- Hubungan relationship dalam hotel

Tugas ARSM :

- Menangani masalah pemilihan produk yang baik dan nantinya dijadikan 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*.



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

GM : General Manager

RDM : Room Division Manager

HKD : Housekeeping Department

FOD : Front Office Department

laundry

Dan tugas dari masing-masing adalah :

Tugas GM :

- Sebagai pemimpin dari keseluruhan dari departemen yang ada di hotel

Tugas RDM :

- Sebagai pengawas dan pemimpin pada HKD dan FOD untuk pelaksanaan tugas yang telah dibebankan.

Tugas HKD :

- Menangani tentang kebersihan kamar hotel beserta penataannya.

Tugas FOD :

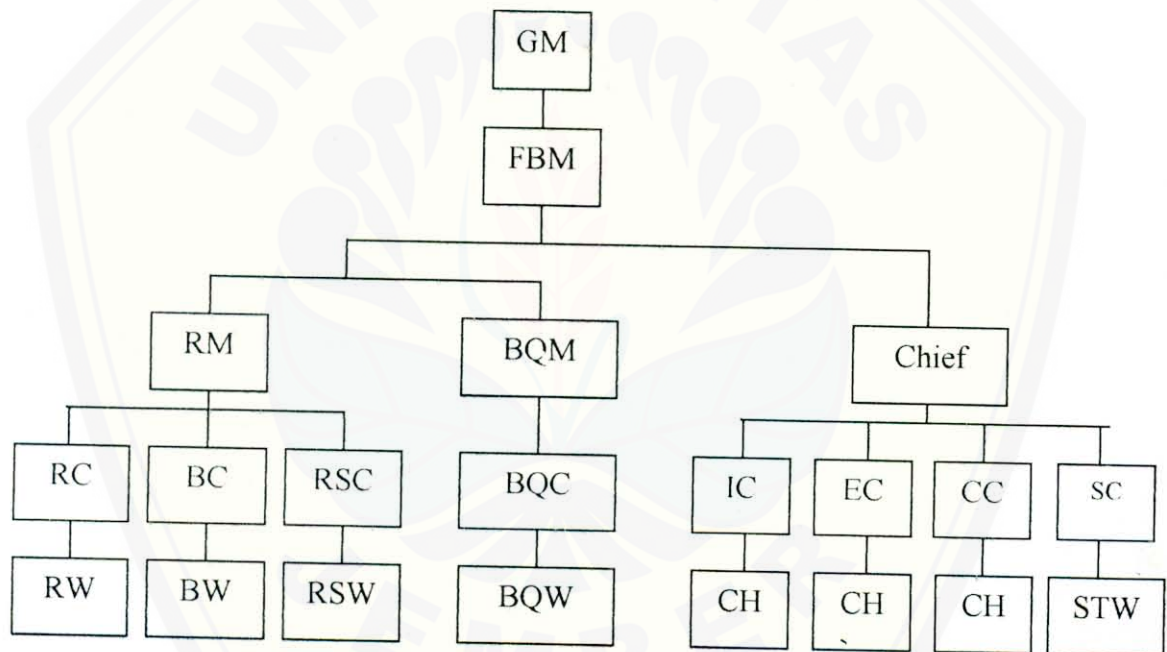
- Menangani check in dan check out tamu hotel.

Tugas Laundry :

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

5. Food And Beverage Department

Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, ruangan kerja di *restaurant*, *kitchen* (dapur), *bar*, serta *service room*. Departemen ini berada dibawah naungan Manager Divisi yaitu *Food And Beverage Manager*.



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

- GM : General Manager
 FBM : Food And Beverage Manager
 RM : Restaurant Manager
 RC : Restaurant Captain
 RW : Restaurant Waiters

BC	: Bar Captain
BW	: Bar Waiters
RSW	: Room Service Waiters
RSC	: Room Service Captain
BQM	: Baquet Manager
BQC	: Baquet Captain
BQW	: Baguet Waiters
CHEF	: Chief Cook
IC	: Indonesian Food Cook
CH	: Cook Helper
EC	: Eeuropean Food Cook
CC	: Chiness Food Cook
SC	: Steward Captain
STW	: Steward

Tugas dari masing-masing adalah:

Tugas GM :

- Sebagai pemimpin dari keseluruhan departemen yang ada di hotel

Tugas FBM :

- Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keseluruhan kegiatan pada departemen ini

Tugas RM :

- Sebagai pemimpin dari restoran

Tugas RC :

- Sebagai wakil dari RM

Tugas RW :

- Sebagai pimpinan keseluruhan dari *waiters* (pelayan di restoran)

Tugas BC :

- Sebagai pemimpin bar

Tugas BW :

- Sebagai *waiters* (pelayan di bar)

Tugas RSC :

- Sebagai pimpinan keseluruhan RSW

Tugas RSW :

- Sebagai *waiters* (pelayan) yang mengantar pesanan makanan atau minuman ke kamar hotel

Tugas BQM :

- Sebagai pimpinan dari *hallroom* (ruang rapat atau aula)

Tugas BQC :

- Sebagai wakil dari BQM

Tugas BQW :

- Sebagai *waiters* (pelayan) di *hallroom* (ruang rapat atau aula).

Tugas CHEF :

- Sebagai pimpinan di dapur

Tugas IC :

- Sebagai tukang masak masakan Indonesia

Tugas CH :

- Membantu tugas dari tukang masak

Tugas EC :

- Sebagai tukang masak masakan Eropa

Tugas CC :

- Sebagai tukang masak masakan Cina

Tugas SC :

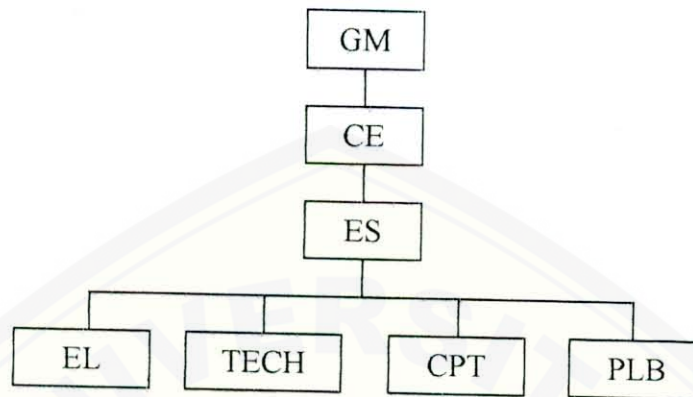
- Sebagai pimpinan dari keseluruhan *steward* (penyaji makanan)

Tugas STW :

- Sebagai penyaji makanan di restoran

6. 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*.



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

- GM : General Manager
 CE : Chief Engineering
 ES : Engineering Supervisor
 EL : Electrician
 TECH : Technician
 CPT : Carpenter
 PLB : Plumber

Tugas dari masing-masing adalah :

Tugas GM :

- Sebagai pimpinan dari keseluruhan departemen yang ada di hotel

Tugas CE :

- Sebagai pimpinan keseluruhan dari departemen ini

Tugas ES :

- Sebagai tenaga pelatih terhadap SDM yang bertugas sebagai engineering

Tugas EL :

- Yang mengatur bagian kelistrikan dari hotel

Tugas TECH :

- Yang mengatur bagian mekanik dari hotel

Tugas CPT :

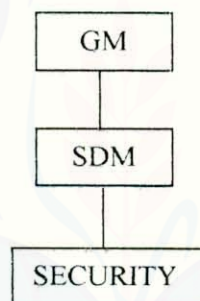
- Yang mengatur bagian perkayuan dari hotel

Tugas PLB :

- Yang mengatur bagian perpipaan dari hotel

7. Security Department

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



Sumber : Bandung Permai 2001

Keterangan :

GM : General Manager

SDM : Security Department Manager

SECURITY

Tugas dari masing-masing adalah :

Tugas GM :

- Sebagai pimpinan dari keseluruhan departemen yang ada di hotel

Tugas SDM :

- Sebagai pimpinan dari departemen ini dan bertugas untuk menjaga keamanan dan pengamanan suasana di hotel

Tugas Security :

- Sebagai bawahan dari SDM dan melaksanakan tugas-tugas darinya

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

2.3.3 Sistem Pembagian Waktu Kerja

Pada umumnya kemampuan kerja manusia dalam satu hari maksimal 8 jam kerja. Melihat akan hal itu, Hotel "Bandung Permai" juga melakukan efektifitas jam kerja selama 8 jam kerja dan membagi jam kerja para karyawannya menjadi 3 shift. Maksud daripada itu ialah agar karyawannya dapat bekerja dengan maksimal dan tidak terdapat kecurangan-kecurangan dalam jam kerja. Adapun pembagian jam kerja tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Morning Shift (shift pagi)

Mulai pukul 07.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB (sudah termasuk istirahat 1 jam).

2. Evening Shift (shift sore)

Mulai pukul 15.00 WIB sampai pukul 23.00 WIB (sudah termasuk istirahat 1 jam).

3. Night Shift (shift malam)

Mulai pukul 23.00 WIB sampai pukul 07.00 WIB.

Pelaksanaan kerja 3 shift berlaku bagi karyawan laki-laki sedangkan bagi karyawan wanita hanya berlaku 2 shift yaitu shift pagi dan shift sore, untuk shift sore hanya sampai pukul 21.00

WIB. Hari kerja karyawan Hotel "Bandung Permai" satu minggu penuh, dengan libur hari minggu dan hari besar diatur secara bergantian oleh supervisor masing-masing departemen.

Sedangkan untuk para staf, jam kerjanya hanya mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB dan pada hari minggu pukul 09.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB. Jadi untuk para staf tidak diberlakukan sistem shift.

2.3.4 Fasilitas-Fasilitas Kamar Hotel "Bandung Permai"

Hotel "Bandung Permai" yang merupakan hotel berbintang tiga memiliki kamar sebanyak 70 kamar dengan fasilitas kamar hotel yang sudah memenuhi syarat fasilitas kamar hotel berbintang seperti AC, televisi, lemari es, kamar mandi dalam dan telepon. Hotel "Bandung Permai" juga memiliki beberapa tipe kamar yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Single Room : dalam 1 kamar, terdapat 1 tempat tidur untuk satu orang.
- b. Twin Room : dalam 1 kamar, terdapat 2 tempat tidur untuk dua orang.
- c. Double Room : dalam 1 kamar, terdapat 1 tempat tidur untuk dua orang.

Hotel "Bandung Permai" juga memiliki beberapa jenis kamar antara lain :

- a. Standart room : satu kamar yang hanya memiliki ruang tidur.
- b. Junior Suite Room : satu kamar besar yang terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu.
- c. Suite Room : satu kamar yang terdiri dari ruang tidur untuk dua orang ditambah ruang tamu, ruang makan dan dapur kecil.

- d. Executive Room : satu kamar besar yang terdiri dari 3 ruangan besar antara lain : ruang tidur, ruang tamu dan ruang makan beserta dapur kecil.



IV. PENUTUP



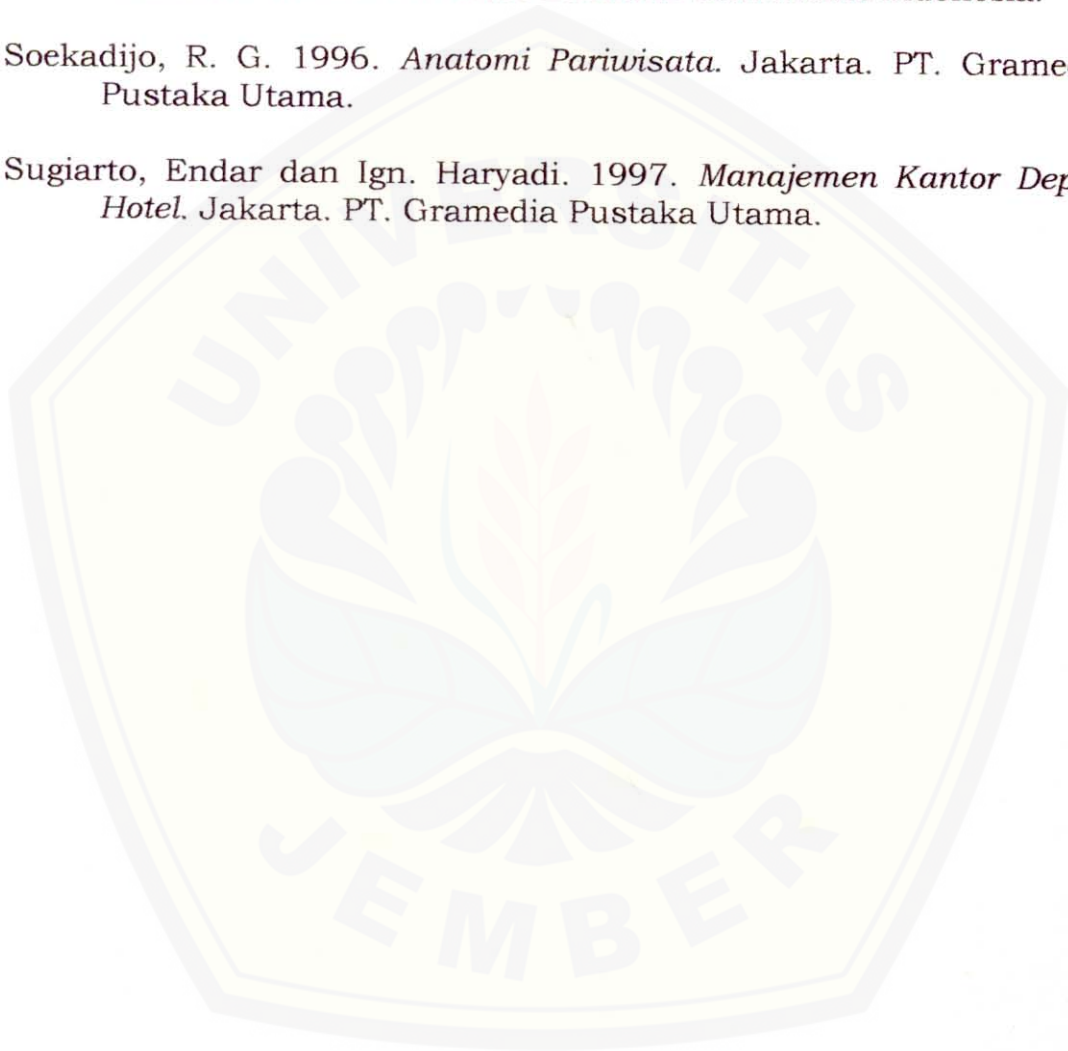
Dengan selesainya penulisan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini tentang Operasional Kantor Depan pada Hotel “Bandung Permai” Jember, penulis merasa bersyukur dan berterima kasih atas dukungan yang diberikan oleh semua pihak. Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh karyawan Hotel “Bandung Permai” Jember yang telah bersedia memberikan tempat pada penulis untuk mengadakan kuliah kerja.

Sebagai manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan, maka pada kesempatan ini pula penulis memohon maaf apabila selama mengikuti kuliah kerja ada kesalahan dari tingkah laku maupun ucapan. Selain itu, penulis juga memohon maaf apabila dalam penyusunan Laporan Hasil Kuliah Kerja ini melakukan kesalahan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan proses pengembangan Ilmu Perhotelan pada khususnya. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi dan literatur penulisan laporan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1997. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Jakarta Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Soekadijo, R. G. 1996. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar dan Ign. Haryadi. 1997. *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.





Nomor : 1250 /J.25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja*

2 April 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan
Hotel Bandung Permai
Jl. Hayam Wuruk Jember
di-
JEMBER

Menindak lanjuti Surat Saudara Nomor : 20/OTJ/HBP/II/2001 tentang perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Bandung Permai Jember, maka dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pelaksanaan Kuliah Kerja akan di mulai pada tanggal 2 April 2001 sampai dengan selesai dan masalah tata tertib dan disiplin kerja kami serahkan sepenuhnya kepada saudara .

Kami berharap selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.


Dekan,
Pembantu Dekan I

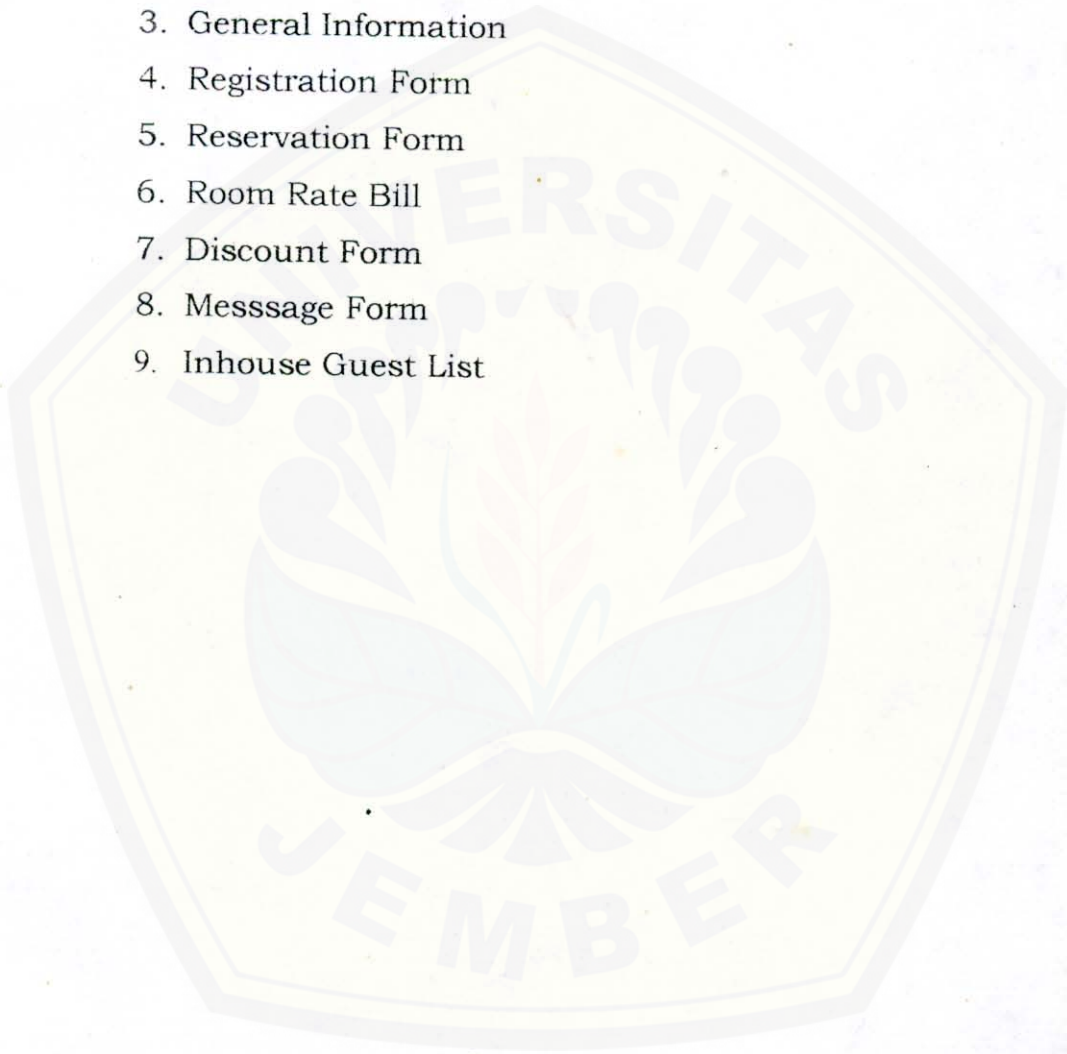
Drs. UMAIDI RADI, MA
NIP. 130 239 058

Tembusan kepada:

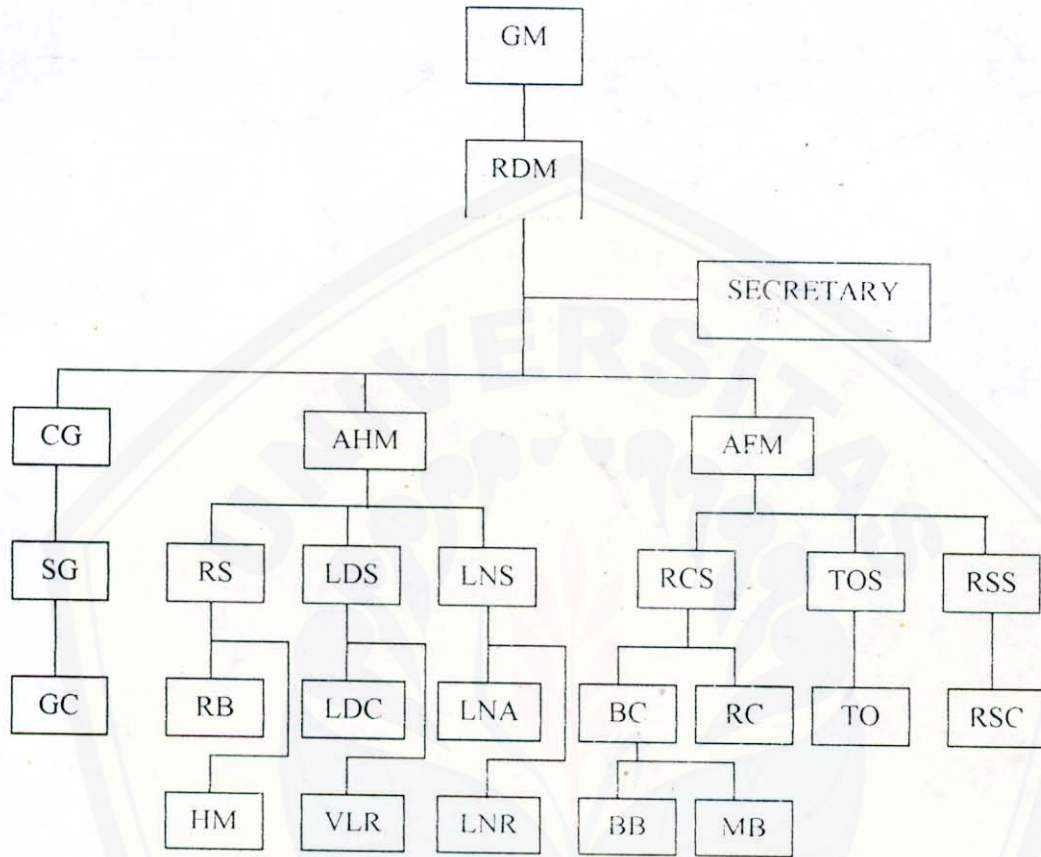
1. Ketua Program D-III Pariwisata
 2. Kazubag. Pendidikan
- Dilingkungan FISIP Unej*

Daftar Lampiran

1. Struktur Organisasi Hotel "Bandung Permai"
2. Rate Sheet
3. General Information
4. Registration Form
5. Reservation Form
6. Room Rate Bill
7. Discount Form
8. Message Form
9. Inhouse Guest List



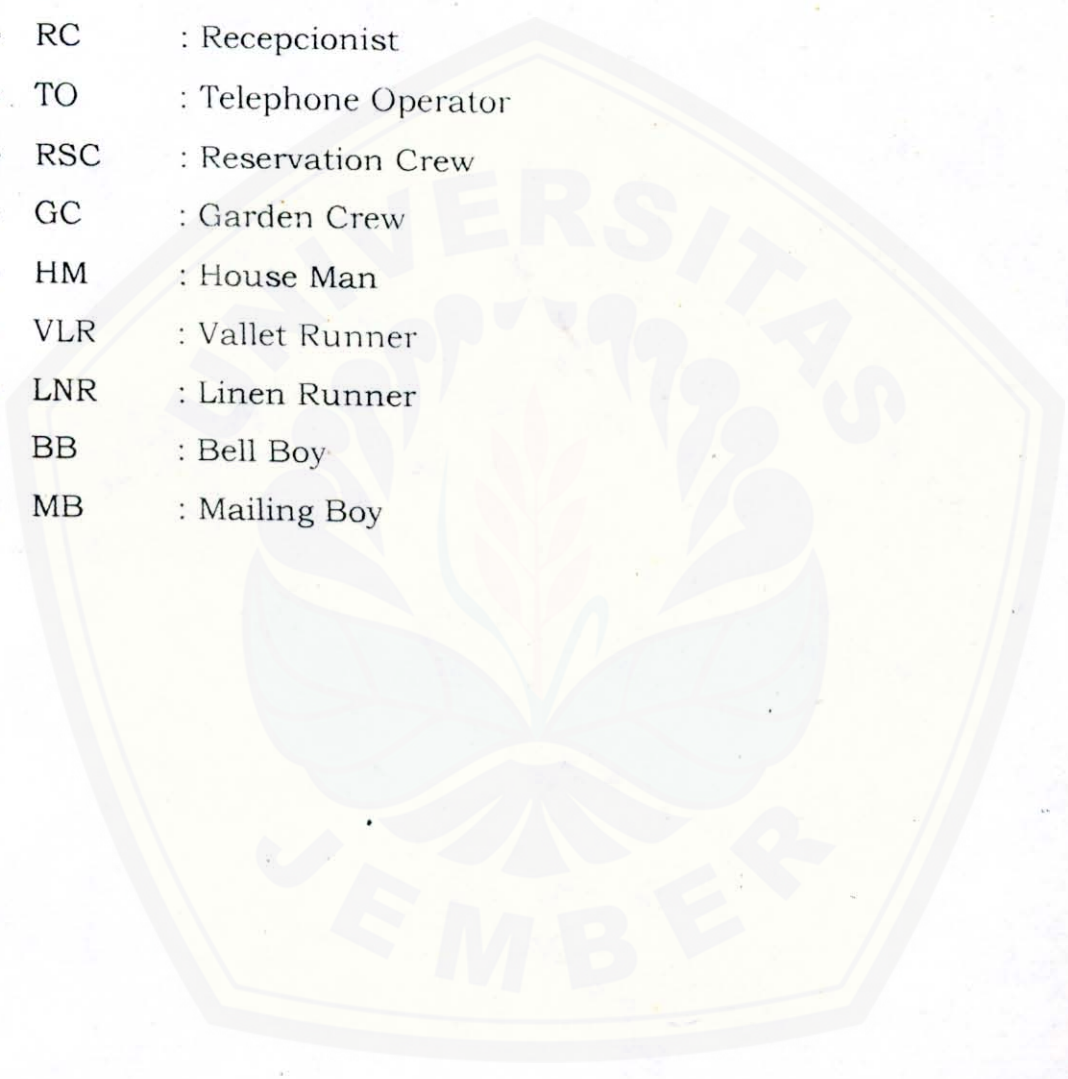
STRUKTUR ORGANISASI ROOM DIVISION



Keterangan :

- GM : General Manager
- RDM : Room Division Manager
- Secretary
- CG : Chief Gardener
- AHM : Assistant House Keeping Manager
- AFM : Assistant Front Office Manager
- LDS : Laundry Supervisor
- LNS : Linen Supervisor
- RCS : Receptionist Supervisor
- TOS : Telephone Operator Supervisor

- RSS : Reservation Supervisor
- SG : Supervisor Gardener*
- RB : Room Boy
- LDC : Laundry Crew
- LNA : Linen Attendant
- BC : Bell Captain
- RC : Receptionist
- TO : Telephone Operator
- RSC : Reservation Crew
- GC : Garden Crew
- HM : House Man
- VLR : Vallet Runner
- LNR : Linen Runner
- BB : Bell Boy
- MB : Mailing Boy





**hotel
BANDUNG PERMAI**

RATE SHEET
(Effective August 1, 1999)

Room Rate (Quoted in Rupi ih)

Standard	100.000,-
Superior	150.000,-
Junior Suite	250.000,-
Executive Suite	300.000,-
Extra Bed	50.000,-

Above Rates are subject to 10% service, included breakfast (Indonesian) served in a buffet style at coffee shop from 05:00 - 09:00 a.m.

LONG STAYING & GROUP RATES

Available upon request

FAMILY PLAN

No Extra for a maximum two children under 12 years old sharing the room with parent

CHEK - OUT TIME

Chek out is 01:00 p.m. A 50% of published rates will be charged for late check out between 01:00 p.m. - 06:00 p.m. and full charge after 06:00 p.m.





GENERAL INFORMATION

GUEST ROOM

70 Centrally Air Conditioned rooms with individual temperature control, private bath tub, heater with hot and cold water, channelled music, radio, telephone, refrigerator and TV video and parabola system

LOCATION

Gateway the heart of the city, easily reached from the main business centre, interesting places, government offices and entertainment centre

MARIBAYA COFFEE SHOP

Serving Indonesia, European and Chinese food
open 24 hours

LOUNGE BAR

Serving fresh drinks and lighmeals
from 06:00 p.m. - 11.00 p.m.

NIRWANA CONVENTION HALL

Available for meetings with capacity of 400 - 600 delegates

PARADISO ROOM

A discussion room
Available for 20 - 30 delegates

OTHER FACILITIES

Business centre, Kiosk, Weekend Pub, Drug Store, Fitness Centre,
Laundry Service, Parking Area Of 30 - 100 cars, Safe-Deposit Box,
Swimming Pool for Children and Adults

CREDIT CARDS

BCA, MASTER, VISA

ELECTRIC POWER

220 volt 50 cycle

RESERVATION

Phone : 62 0331 - 484 528, 482 530, 484 532
FAX : 62 0331 - 486 500



hotel

BANDUNG PERMAI

Jl. Hayamwuruk No. 38
62 0331 - 484 528, 484 531, 484 530, 484 532 Fax : 0331 - 486 500
Jember - East Java - Indonesia



bp
HOTEL BANDUNG PERMAI
 JALAN HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135-JATIM
 TELEPHONE : (0331) 484528-484530-484531-484532
 FACSIMILE: (0331) 486500

REGISTRATION

N A M E N A M A MR <i>FF</i> <i>Furnianingkh</i> MRS MISS

KEBANGSAAN : Indonesia DATANG DARI : _____
 NATIONALITY : _____ COMING : _____
 PASSPORT : KIP. 32-A-07 2004 05964 ISSUED BY : _____
 PEKERJAAN : _____ MAKSUD KUNJUNGAN OFFICIAL
 PROFESSION : _____ PURPOSE OF VISIT BUSINESS
 ALAMAT PEKERJAAN : _____ PLEASURE
 BUSINESS AFFILIATION / ADDRESS : _____
 ALAMAT RUMAH Bld Gedung FT di Pw01 TUJUAN BERKUT : _____
 HOME ADDRESS Kerta Remaja - Indramayu NEXT DESTINATION : _____

IN
OUT

ROOM <u>105</u>	PERSON	RATE INCL TS	RS	PEMBAYARAN ACCO	TANDA TANGAN SIGNATURE	C - ERK
			CR			
			PAID			

OUR CHEK - OUT - TIME IS 01.00 PM

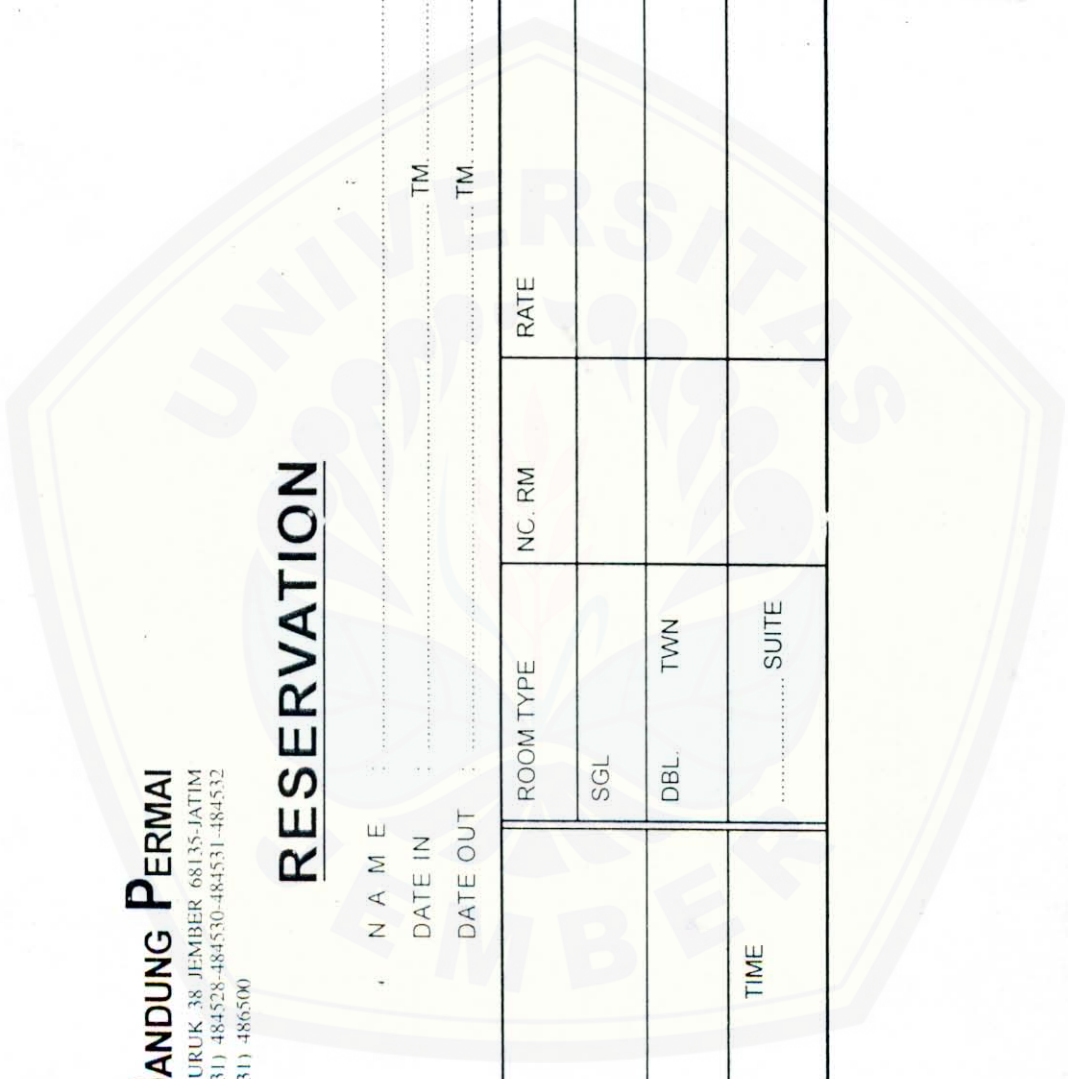
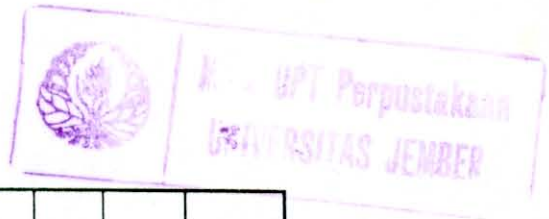


HOTEL BANDUNG PERMAI
 JALAN HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135-JATIM
 TELEPHONE : (0331) 484528-484530-484531-484532
 FACSIMILE : (0331) 486500

RESERVATION

NAME : TM.
 DATE IN : TM.
 DATE OUT : TM.

RESERVED BY		ROOM TYPE	NC. RM	RATE
PHONE		SGL		
ACCT		DBL	TWN	
CL	DATE	TIME SUITE	

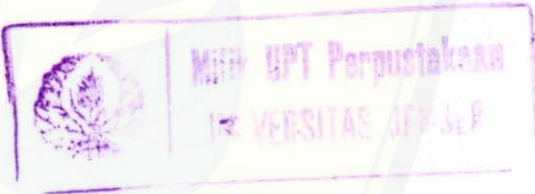



ROOM : 107
 NAME : MR. UMAR A
 IN : 23 NOV 2001
 OUT :



Hotel Bandung Permai

Jl. Hayam Wuruk 38 Jember 68135 - Jatim
 Telephone : (0331) 84528-84530-84531-84532
 Facsimile : (0331) 86500

	DATE	EXPLANATIONS	AMOUNT
ROOM RATE :			
rp 170.000,- +10%S		SUPERIOR	Rp 170.000,-
		LISC 20%	34.000,-
REMARKS			136.000,-
w. I BANYUWANGI		SERV 10%	13.600,-
			149.600,-
HAVE YOU RETURNED YOUR KEY			
			
			
No 003018			
TRANSFER TO CITY LEDGER GUEST'S SIGNATURE CHARGE TO ADDRESS APPROVED BY			



**HOTEL BANDUNG PERMAI
JEMBER**

MESSAGE

TO _____ ROOM _____

DATE _____ TIME _____

DURING YOUR ABSENCE

M. _____

FROM _____ TEL _____

CALLED BY PHONE	PLEASE CALL	
CAME TO SEE YOU	WILL RETURN	
WILL CALL AGAIN	URGENT	

MESSAG _____



RECEIVED BY _____

