

PERANAN FRONT OFFICE DALAM  
MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU  
DI HOTEL MERDEKA  
MADIUN

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA



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

Oleh Asel : Hardih  
Terima Pembelina  
No Induk : Tgl. 21 NOV 2002

S  
Klass  
658.8  
SUS  
p  
e.1

Leny Susanti  
NIM. 990903102168

Dosen Pembimbing :

Drs DIDIK EKO JULIANTO  
NIP. 131 832 303

UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

2002

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

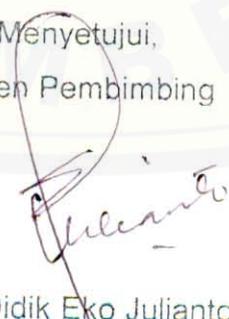
PERSETUJUAN

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

Nama : Leny Susanti  
N I M : 990903102168  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peranan Front Office Dalam  
Meningkatkan Kunjungan Tamu di  
Hotel Merdeka Madiun.

Jember, 07 Oktober 2002

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Drs. Didik Eko Julianto

NIP 131.832.303

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan sidang panitia penguji Laporan Hasil  
Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu  
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

NAMA : LENY SUSANTI  
NIM : 99090302168  
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III PARIWISATA

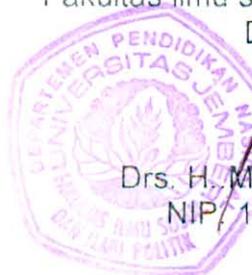
PERANAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN  
TAMU DI HOTEL MERDEKA MADIUN

HARI : SENIN  
TANGGAL : 07 OKTOBER 2002  
JAM : 16.00  
BERTEMPAT : DI FISIP UNIVERSITAS JEMBER DAN  
TELAH DINYATAKAN LULUS

Panitia Penguji

1. Drs. RUDY EKO PRAMONO (Ketua) : 1.....  
NIP. 131 782 188
2. Drs. DIDIK EKO JULIANTO (Sekretaris) : 2.....  
NIP. 131 832 303
3. Drs. I KETUT MASTIKA (Anggota) : 3.....  
NIP. 131 865 701

Menggesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik  
Dekan



Drs. H. MOCH. TOERKI  
NIP. 130 524 832

Dengan segenap hati kupersembahkan  
Laporan kuliah kerja ini kepada :

◆ Papa dan mamaku tercinta

Terima kasih telah membesarkan , mendidik, mendukung, dan membimbingku

Dengan penuh kasih sayang serta selalu mengiringiku dengan doa.

◆ Adikku tersayang ( Pipit )

Terima kasih atas kasih sayang dan supportnya.

◆ Tante dan Om-ku yang ada di Jember ( Tante Rini, Om Taufik, Om Nanang Dan Tante Wiwik ) terima kasih atas dukungan moril dan materil, Nasehat serta kasih sayangnya.

◆ Teruntuk sahabat-sahabatku tersayang ( Ulil, Veni, Wulan, Pipit, Novi) terima kasih atas bantuan dan dorongan kalian tak akan kulupa persahabatan yang indah ini.

◆ Teruntuk seseorang yang jauh disana ( AGUS ) yang selalu menemaniku dalam suka dan duka serta kesetianmu selama ini, semoga cinta kita abadi selamanya.

◆ Almamaterku tercinta

Kekompakan kita selalu kukenang.

MOTTO

“ Ketika anda membuat sesuatu perubahan besar, anda menciptakan kehampaan perusahaan sementara karyawan menunggu untuk melihat apa yang terjadi. Caranya adalah mengisi kekosongan itu dengan gagasan –gagasan positif sebelum orang lain mengisinya dengan gagasan yang negatif.”

(Barry Gibbons dalam buku “organisasi abad 21”Reinventing melalui Reengineering)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Motto .....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Halaman persetujuan .....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar .....	x
I. Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat 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.....	5
2.1 Gambaran Umum Hotel .....	5
2.2 Gambaran umum Hotel Merdeka Madiun .....	9
2.2.1 Sejarah Hotel Merdeka Madiun .....	9
2.2.2 Klasifikasi type dan harga kamar.....	10
2.2.3 Lokasi Hotel Merdeka Madiun .....	13
2.2.4 Fasilitas-fasilitas Hotel Mrdeka Madiun .....	14
2.3 Visi dan Misi .....	16
2.3.1 Visi .....	16
2.3.2 Misi .....	17
2.3.3 Struktur Organisasi Hotel .....	19
2.3.4 Struktur Organisasi Front Office Dept. ....	21
2.3.5 Job Description .....	21

III. Pelaksanaan Kegiatan Kuliah • Kerja .....	29
3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	29
3.2 Pengetahuan Tentang Front Office .....	33
3.2.1 Fungsi Front Office.....	33
3.2.2 Peranan Front Office.....	36
3.2.3 Alur Kedatangan Tamu .....	38
3.2.4 Alur Tamu yang sedang menginap di Hotel.....	39
3.2.5 Alur Tamu Yang Sedang Meningalkan Hotel .....	40
3.3 Implikasi Kebijakan Terhadap Kuliah Kerja .....	40
3.3.1 Implikasi Kebijakan Terhadap Front Office.....	40
3.3.2 Implikasi Kebijakan Terhadap Analisis SWOT....	41
IV. Penutup .....	44
4.1 Kesimpulan .....	44
4.2 Saran .....	45
Daftar Pustaka	
Lampiran - Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi Hotel Merdeka Madiun.....	19
Gambar 2	Struktur Organisasi Front Office Departement.....	21
Gambar 3	Alur Kedatangan Tamu .....	38
Gambar 4	Alur Tamu yang sedang Menginap.....	39
Gambar 5	Alur Tamu yang akan meninggalkan Hotel .....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Harga kamar..... 10



## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis karya tulis dengan judul " PERANAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DIHOTEL MERDEKA MADIUN "ini dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan penulisan karya tulis ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya ( A.Md ) Par pada program Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini tidak lepas dari dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung . Untuk itu dalam kesempatan ini menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Drs.H.M Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs.Rudy Eko Pramono,Msi selaku ketua program studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
3. Bapak Drs.Didik Eko Julianto,selaku dosen pembimbing dengan segala kerelaan dan kesabaran hati untuk membimbing penulis selama penulisan laporan kuliah kerja ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen pengasuh serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian laporan kuliah kerja ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh staff serta karyawan Hotel Merdeka Madiun.
6. Teman-teman dan saudara-saudaraku yang telah membantu serta mendukung sehingga penyusunan laporan kuliah kerja ini dapat terselesaikan .

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis inidan kiranya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya insan pariwisata.

Jember, September 2002

Penulis





### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata pada tahun-tahun terakhir telah menjadi pilihan pembangunan ekonomi bagi negara-negara berkembang, sekaligus menjadi andalan perolehan devisa negara. Karena Industri pariwisata merupakan kegiatan yang memiliki kekhususan dibanding dengan industri lainnya. Alasan-alasan kekhususan tersebut adalah karena di dalam pariwisata konsumen mendatangi produk, dan memberikan kesempatan kerja secara luas dan variatif.

Dunia pariwisata adalah dunia universal artinya siapapun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia diseluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar dari keadaan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang dibedakan oleh Yang Maha Kuasa yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya serta menikmatinya, maka timbullah niat untuk melakukan perjalanan. Dalam melakukan perjalanan, berarti untuk sementara seseorang akan memerlukan beberapa hal yang dapat menunjang perjalanan yang mereka lakukan. Untuk itu diperlukan faktor substitusi di tempat yang akan dituju berupa tempat untuk tinggal, makan, minum, dan keperluan lainnya. Adapun unsur-unsur industri pariwisata adalah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran uang, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan yang kesemuanya itu harus berjalan seimbang untuk mendapatkan industri pariwisata yang berhasil.

Adanya perkembangan jaman yang semakin maju dengan didukung tekhnologi yang canggih, maka prospek wisata semakin hari semakin bagus, hal ini dapat dilihat dengan berdirinya hotel-hotel yang canggih. Hotel-hotel tersebut saling bersaing memberikan sesuatu yang dapat membuat seseorang berminat untuk menginap dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh hotel. Dan fasilitas-fasilitas pendukung yang ada di hotel, pemasaran yang baik, dan tepat pada sasaran juga merupakan salah satu penarik bagi tamu untuk menginap di hotel tersebut. Dalam hal ini peranan *front office* sangat diperlukan guna pengembangan usaha pemasarannya. Sebagai seorang yang bertanggung jawab pada *front office* harus mempunyai kemampuan untuk membaca dan menganalisis data-data tentang :

1. Statistik kamar-kamar yang belum terjual (disusun berdasarkan tipe/jenis kamar).
2. Rata-rata harga kamar (berdasarkan tipe/jenis kamar).
3. Keuntungan kamar yang hilang (jumlah kamar yang tidak terjual dikalikan dengan rata-rata harga kamar yang tercapai).
4. Prosentase tingkat huni kamar.
5. Perkiraan tingkat huni kamar.
6. Tingkat huni kamar oleh pangsa pasar utama.
7. Profil tamu (*guest History*).
8. Rata-rata lama tamu menginap.
9. Sumber bisnis berdasarkan negara, kota.
10. Sumber bisnis berdasarkan :
  - Konferensi
  - Pengusaha/bisnis
  - Wisatawan
  - Dll.

Bagian dari bangunan dan fasilitas yang dapat dilihat secara langsung dan menarik perhatian dari luar adalah kantor depan atau *front office*. *Front office* adalah tempat dimana tamu akan mendapat pengalaman yang alami pertama kali saat mereka datang di hotel tersebut. Banyak orang yang menilai bahwa *front office* mencerminkan keseluruhan hotel, untuk itu dalam banyak hotel, *front office* dibawah *intensif control* dari staff kehormatan dan setiap saat yang mengawasi dari dekat adalah *Assintant Manager*.

*Front office* atau kantor depan adalah salah satu departement dalam hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. *Front office* terletak pada bagian depan hotel, merupakan bagian paling penting dalam pengoperasian sebuah hotel. Kantor depan hotel menurut sudut pandang tamu merupakan cerminan keseluruhan dari hotel. Bagian ini juga dapat disebut sebagai jantung dari hotel karena segala pusat kegiatan hotel mula-mula dimulai dari bagian ini, yakni mulai dijalankan peranannya sebagai penghubung antar tamu dengan hotel yaitu mulai tamu datang sampai tamu menginap dan akhirnya meninggalkan hotel selalu berhubungan dengan bagian ini. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa tugas utama dari *front office departement* adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dalam meningkatkan penjualan kamar hotel.

Sebagai salah satu orang yang akan menjadi pelaku pariwisata nantinya, penulis berusaha untuk mengetahui apa yang perlu dilakukan dan dikerjakan bila kerja di bidang pariwisata pada suatu hotel khususnya. Kuliah kerja adalah sebagai wadah bagi mahasiswa untuk menerapkan semua bidang ilmu yang telah didapatkan selama ada di bangku kuliah.

Dari uraian diatas maka penulis mengangkat judul "**Peranan Front Office Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Hotel Merdeka Madiun**". Alasan penulis membuat laporan ini adalah dikarenakan bahwa *Departement Front office* dalam kerjanya sangat menentukan baik dan

tidaknya suatu hotel di mata konsumen dan juga pada saat pelaksanaan kuliah kerja penulis di tempatkan dibagian *Front office*.

## 1.2 .2 TUJUAN dan Manfaat Kuliah Kerja

### 1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

Tujuan penulis melakukan kuliah kerja di *Front office* hotel Merdeka Madiun adalah

1. Ingin mengetahui bagaimana peranan *front office* dalam upaya meningkatkan kunjungan tamu di Hotel Merdeka Madiun.
2. Ingin mengetahui sejauh mana pihak pengelola Hotel Merdeka Madiun menanggapi permasalahan yang berhubungan dengan pemasaran.
3. Ingin mengetahui bagaimana pihak Hotel Merdeka Madiun khususnya *front office* dalam menyambut tamu yang sedang berkunjung.
4. Ingin menambah wawasan tentang dunia perhotelan serta fungsi-fungsi yang ada di hotel Merdeka Madiun.
5. Ingin mempraktekkan teori yang didapat dikampus untuk di praktekkan di lapangan.

### 1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

#### 1. Manfaat bagi penulis :

- Untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan kerja yang sesungguhnya sebagai pegangan kelak di masa yang akan datang.
- Sebagai sarana latihan kerja dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan.
- Untuk melengkapi persyaratan akademis pada Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



## II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

### 2.1 Gambaran Umum Hotel

#### a. Pengertian Hotel

Secara garis besar pengertian hotel adalah suatu tempat yang sebagian atau keseluruhan gedung disewakan untuk umum sebagai tempat menginap sementara dalam suatu perjalanan di tempat tujuan dengan perjanjian tertentu dan tarif yang telah ditentukan. Dan berikut ini akan dijelaskan beberapa pengertian hotel yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Proprietors Act, 1956 menyebutkan pengertian hotel adalah :

"Suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh GROLIER ELECTRONIC PUBLISHING INC (1995) menyebutkan bahwa, Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Selanjutnya dijelaskan oleh UNITED STATE LODGING INDUSTRY bahwa, yang utama hotel dibagi menjadi 3 jenis yaitu :

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

3. Resort Hotel, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Sedangkan pengertian Hotel di Indonesia dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut diatas dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam surat keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab I pasal I ayat (b) dalam SK (surat keputusan) tersebut menyebutkan bahwa :

"Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial".

Kata "akomodasi" yang diserap kedalam bahasa Indonesia dari kata bahasa Inggris Accomodation memiliki beberapa makna. Didalam kamus Inggris-Indonesia karangan Echols dan Skandily tercantum tiga makna yakni:

- 1). Pertolongan, bantuan.
- 2). Penyesuaian diri.
- 3). Penggunaan.

Ketiga makna itu tidak ada kaitannya dengan maksud kata "akomodasi" dalam ayat diatas. Makna penginapan menurut kamus itu ialah Accommodations (memakai-s), dan menurut Random House Webster College Dicionary biasanya ditulis demikian. Kata accomodations menurut Random House bermakna :

- 1). Penginapan
- 2). Makanan dan Penginapan
- 3). Tempat duduk, kamar tidur dsb.

Di kereta api, kapal terbang, atau kendaraan umum lainnya. Mungkin itu sebabnya surat keputusan itu menganggap perlu untuk menjelaskan apa yang dimaksud dengan akomodasi. Penjelasan itu tercantum dalam bab 1 ayat 1 (a) sebagai berikut :

Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel seharusnya adalah :

1. Suatu jenis akomodasi
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya
4. Disediakan bagi umum.
5. Dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adalah dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.

Pengertian Hotel menurut Menparpostel tersebut diatas hendaknya dibedakan dengan penginapan atau losmen, dimana dalam keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi tersebut dijelaskan (pasal 2) bahwa penginapan atau losmen tidak termasuk dalam pengertian hotel. Pengertian penginapan atau losmen adalah suatu usaha komersial yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan sewa kamar untuk menginap. Dengan demikian bedanya dengan hotel adalah bahwa penginapan tidak menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya.

#### b. Klasifikasi Hotel berdasarkan Bintang

Klasifikasi Hotel berdasarkan bintang ditentukan pemerintah. Dalam hal ini dibawah pengawasan Deparpostel dan buat oleh Dirjen Pariwisata SK.KEP.22/V/VI/78 dalam UUD NO. 9

Klasifikasi Hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

1. Hotel berbintang I adalah hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar standard minimal 15 kamar.
  - b. Kamar mandi ada di dalam.
  - c. Luas kamar minimal 20 meter persegi.
2. Hotel berbintang II adalah hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :
- a. Jumlah kamar standard minimal 20 kamar.
  - b. Kamar suite minimal 1 kamar.
  - c. Kamar mandi ada didalam.
  - d. Luas kamar standard 22 meter persegi.
  - e. Luas kamar suite minimal 44 meter persegi.
3. Hotel berbintang III adalah hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :
- a. Jumlah kamar standard minimal 50 kamar.
  - b. Jumlah kamar suite minimal 2 kamar.
  - c. Kamar mandi ada didalam.
  - d. Luas kamar standard minimal 24 meter persegi.
  - e. Luas kamar suite minimal 48 meter persegi.
4. Hotel berbintang IV adalah hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :
- a. Jumlah kamar standard minimal 50 kamar.
  - b. Jumlah kamar suite minimal 3 kamar.
  - c. Kamar mandi ada didalam.
  - d. Luas kamar standard minimal 24 meter persegi.
  - e. Luas kamar suite minimal 48 meter persegi.
5. Hotel berbintang V adalah hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :
- a. Jumlah kamar standard minimal 100 kamar.
  - b. Jumlah kamar suite minimal 4 kamar.
  - c. Kamar mandi ada didalam.
  - d. Luas kamar standard minimal 26 meter persegi.
  - e. Luas kamar suite minimal 52 meter persegi.

## 2.2 Gambaran Umum Hotel Merdeka Madiun

### 2.2.1 Sejarah Hotel Merdeka Madiun

Hotel Merdeka Madiun mengalami beberapa kali perubahan nama dan pergantian pemilik sesuai dengan pergantian pemerintahan. Pada masa pemerintahan Belanda pada tahun 1904, gedung ini pertama kali didirikan dan difungsikan sebagai hotel dengan nama The Grand Hotel yang dikelola oleh seorang yang berkebangsaan Belanda dengan nama Van Dijck dengan bekerjasama dengan The Dutch Occupation. Setelah masa pemerintahan Belanda berakhir, The Grand Hotel pun di ambil alih pengelolaannya oleh pemerintah Jepang pada tahun 1942 dan mengganti namanya menjadi The Yamato Hotel. Kemudian setelah Indonesia merdeka, The Yamato Hotel diambil alih pengelolaannya oleh PT HONET pada tahun 1945, dan mengambil nama sesuai dengan kemerdekaan Republik Indonesia pada waktu itu yaitu The Merdeka Hotel.

Setelah mengalami kebangkrutan karena kesalahan management pengelolaannya, maka pada tahun 1970 The Merdeka Hotel di ambil alih pengelolaannya oleh Dirjen Pariwisata Republik Indonesia dengan banyak pemugaran gedung untuk memperindah bentuk bangunan lama. Setelah berjalan selama 16 dengan pengelolaan yang di management oleh Dirjen Pariwisata Republik Indonesia, pada tahun 1986 The Merdeka Hotel kemudian dibeli oleh PT. NAT OUR untuk dikelola dengan penambahan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang dapat memperkuat menjadi hotel bintang III.

Setelah 2 tahun perjalanan, The Merdeka Hotel kemudian diambil alih pengelolaannya oleh PT. SEPTA LINGGA MAS pada tahun 1988 sampai saat ini, dengan mengalami pembenahan selain di bidang management hotel dan pengoperasiannya, juga pemugaran gedung-gedung dan penambahan jumlah kamar dengan fasilitas-fasilitas pendukung yang memadai sesuai dengan standard hotel berbintang III.

### 2.2.2 KLASIFIKASI TYPE DAN HARGA KAMAR

Produk jasa yang dihasilkan oleh Hotel Merdeka Madiun cukup banyak seperti yang telah di sebutkan sebelumnya, tetapi dalam hal ini yang dimaksudkan adalah produk utamanya yang berupa kamar dengan berbagai klasifikasi dan fasilitas yang ada. Sedangkan produk-produk yang lain hanya sebagai faktor pendukung utamanya. Penyediaan kamar dengan digunakan sesuai dengan konsumen yang dituju. Adapun kelas-kelas kamar yang disediakan oleh Hotel Merdeka Madiun adalah sebagai berikut ;

#### 1. KING SUITE ROOM

Fasilitas yang diberikan tempat tidur king size, sofa satu set untuk ruang tamu, TV 21inch, meja makan, mini bar, kulkas, telepon, pemanas air, kamar mandi bath tub, AC, lemari pakaian.

#### 2. SUITE ROOM

Fasilitas yang diberikan tempat tidur king size, TV 21 inch, telepon, AC, satu set sofa untuk ruang tamu, pemanas air, kamar mandi bath tub, kulkas.

#### 3. SUPERIOR

Fasilitas yang diberikan tempat tidur single/ double, satu meja kecil dan satu sofa, TV 20 inch, mini bar, telepon, kulkas, kamar mandi bath tub, AC, lemari pakaian.

#### 4. DELUXE

Fasilitas yang diberikan tempat tidur single/double, TV20 inch, lemari pakaian, AC, kulkas, kamar mandi bath tub, satu meja kecil dan satu sofa, telepon.

#### 5. STANDARD ROOM

Fasilitas yang diberikan tempat tidur dua single bad, TV14 inch, lemari pakaian, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon dan sofa.

6. STANDARD YUNIOR ROOM

Fasilitas yang diberikan tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, lemari pakaian, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon dan sofa.

Pada setiap klasifikasi kamar yang ada, antara kamar yang satu dengan kamar yang lainnya mempunyai fasilitas yang sama tetapi di bedakan oleh kualitas masing-masing kamar dan peralatan yang ada. Selain itu pihak hotel juga menyediakan extra bed dengan perincian biaya tersendiri.

Disamping fasilitas yang disediakan pada setiap klasifikasi kamar, pihak manajemen juga menetapkan harga secara bervariasi sesuai dengan kelas-kelas kamar yang ada. Penetapan harga kamar ini di sesuaikan dengan kemampuan pasar dan kondisi lingkungan yang ada. Adapun perkembangan tarif kamar dari tahun 1999 sampai tahun 2001 dapat dilihat pada tabel di bawah ini ;

Tabel 1: Tingkat hunian kamar th. 1999-2000 sampai th. 1999-2001

Jenis Kamar	Fasilitas	Tarif	Hunian Kamar	
			1999-2001	2001-2002
King suite room	Tempat tidur king size, sofa satu set, kulkas besar, ruang tamu, meja, AC, telepon, mini bar, pemanas air, TV 21inch,	Rp.350.000,-	1.004	1.205
Suite room	Tempat tidur king size, TV21	Rp.225.000,-	1.597	1.736

	inch, telepon, ruang tamu, kamar mandi bath tub, kulkas.			
Superior	Tempat tidur single/double, mini bar, satu meja kecil dan sofa, TV 20 inch, kulkas, kamar mandi bath tub, lemari pakaian.	Rp. 165.000,-	4.257	4.865
Deluxe	Tempat tidur, single/double, TV 20 inch, lemari pakaian, AC, kulkas, kamar mandi bath tub, satu meja kecil dan sofa, telepon.	Rp. 130.000,-	6.435	6.985
Standard room	Tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, lemari pakaian, AC, kulkas kecil, kamar	Rp. 105.000,-	8.096	8.876

	mandi bath tub,sofa,telpon.	.		
Standard junior room	Dua single bad,TV 14 inchi,lemari pakiaian,AC,kul kas kecil,bath tub,telp,sofa.	Rp. 65.000,-	10.068	12.213

• sumber data Hotel Merdeka Madiun

### 2.2.3 Lokasi Hotel Merdeka Madiun

Hotel Merdeka Madiun memiliki lokasi yang sangat strategis karena terletak di jantung kota Madiun, tepatnya di jalan Pahlawan No. 42 Madiun. Dengan suasana indah dan sejuk sehingga hotel Merdeka Madiun terlihat asri dan letak hotel Merdeka serta tempat-tempat yang menarik lainnya.

Hotel Merdeka Madiun dapat diklasifikasikan berdasarkan :

a. Jumlah kamar

Hotel merdeka Madiun memiliki 100 kamar yaitu terdiri dari beberapa jenis kamar seperti : Standard Deluxe, Superior Deluxe, Suite Room dan King Suite Room.

b. Jenis tamu yang menginap berdasarkan lokasinya yang terletak di jantung kota Madiun sebagian besar dari tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu-tamu dari instansi pemerintahan.

c. Lama tamu tinggal di Hotel Merdeka

Hotel Merdeka menerima tamu yang tinggal harian yang tinggal harian maupun tamu yang tinggal kurang lebih satu minggu.

d. Berdasarkan Lokasi Hotel

Hotel Merdeka termasuk dalam City Hotel karena letaknya di jantung kota Madiun serta dekat dengan pusat kegiatan bisnis.

## 2.2.4 Fasilitas-fasilitas Hotel Merdeka Madiun

### A. Room

Hotel Merdeka memiliki 100 buah kamar dimana dibedakan menjadi beberapa jenis kamar antara lain :

1. Standard Deluxe Room : 60 Kamar.
2. Superior Room : 35 Kamar.
3. Suite Room : 3 Kamar.
4. King Suite Room : 2 Kamar.

Fasilitas dan perlengkapan yang ada dikamar adalah :

1. Televisi berwarna dengan chanel parabola.
2. Air Condition dengan alat pengatur.
3. Telephone.
4. Bed.
5. Bed side table/night tabel dengan night lamp.
6. Meja dan kursi tamu.
7. Lemari es.

Fasilitas dan perlengkapan yang ada dikamar mandi adalah :

1. Wash basin/wash tafel.
2. Shower.
3. Shower Curtain.
4. Bath up.
5. Toilet bowel dengan bentuk angsa trine.
6. Towel antara lain :
  - Bath towel
  - Hand towel
  - Face towel
  - Bath mat.

### B. Restouran

Di Hotel Merdeka Madiun memiliki fasilitas berupa Restoran dengan nama yang berbeda disesuaikan fungsi, jenis menu dan tempat dibukanya Restoran, antara lain :

1. Surya Garden Restoran

Surya garden restoran menyediakan hidangan berupa Indonesian food, Chinese food, European food dan melayani pelanggan 24 jam non stop.

2. Andalas Pub

Merupakan tempat hiburan yang menyajikan hiburan karaoke serta live musik yang buka mulai pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 01.00 WIB. Menyediakan menu Soft drink dan makanan-makanan kecil pendamping.

C. Khayangan Hall

Khayangan Hall merupakan salah satu fasilitas yang melayani banquet, meeting, pertemuan, seminar, pesta pernikahan, konser musik dan event-event penting lainnya. Khayangan Hall tersebut dapat menampung sekitar 25 sampai 1000 orang.

D. Fasilitas-fasilitas pendukung lainnya

1. Swimming Pool

Swimming pool yang ada di Hotel Merdeka dibuka untuk tamu hotel dan tamu umum, artinya meskipun tamu tersebut tidak menginap di Hotel Merdeka mereka bisa berenang di kolam renang ini dengan membayar kontribusi sebesar Rp 10.000,- per orang.

2. Salon Kecantikan

Hotel Merdeka juga menyediakan salon kecantikan bagi para pengunjung yang menginap serta melayani rias pengantin untuk tamu yang menyewa gedung Khayangan Hall sebagai tempat resepsi pernikahannya, selain itu juga melayani untuk umum.

3. Mushola

Mushola yang ada di Hotel Merdeka dipergunakan untuk para pengunjung Hotel Merdeka dan para karyawan yang bekerja di Hotel merdeka tersebut serta dapat di pergunakan oleh umum.

4. Area parkir

Hotel Merdeka memiliki area parkir yang luas, yang terletak di belakang gedung Khayangan Hall.

## 2.3 Visi dan Misi

### 2.3.1 Visi

Menurut Mutis (dalam Sugiarto 1999:300) Visi merupakan pengelihatian kedepan tentang suatu organisasi atau instansi untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan yang akan terjadi, membayangkan serta menyiapkan masa depan instansi atau perusahaan dimana visi memiliki orientasi untuk menciptakan masa yang lebih baik dan sukses.

Sedangkan menurut Abdul Gani (dalam konsultan BP/7 pusat) mengatakan bahwa visi adalah pengelihatian dan pandangan jauh kedepan. Jadi visi merupakan sasaran jangka panjang yang dihayati secara terus menerus, sehingga tertanam dalam benak seluruh instansi atau perusahaan yang terlibat dalam sebuah organisasi atau instansi tersebut. Dengan adanya visi maka karyawan diingatkan bahwa mereka masih memiliki karya dimasa yang akan datang.

Adapun visi dari Hotel Merdeka Madiun yaitu memberikan pelayanan yang sebaiknya sesuai dengan standarisasi perusahaan sebagai suatu tuntutan yang harus diberikan kepada tamu/pelanggan (*customer*) guna mencapai tingkat kepuasan seoptimal mungkin.

Visi tersebut akan berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan khususnya di *Front Office Departement* apabila didukung oleh berbagai faktor antara lain :

1. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan secara profesional.
2. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.
3. Hotel Merdeka Madiun merupakan salah satu hotel andalan yang diharapkan mampu menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat Madiun berdasarkan atas nilai-nilai kemanusiaan dan keharmonisan hubungan antara manusia dengan lingkungan.
4. Promosi wisatawan melalui internet agar diketahui oleh masyarakat domestik maupun wisatawan mancanegara.

### 2.3.2 Misi

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999:301) Misi merupakan implementasi visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan dan pernyataan sesuatu yang disampaikan di dalam misi tersebut diharapkan dapat membangun semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Pendapat lain tentang Misi yaitu menurut (Handoko, 1997:108) bahwa Misi adalah perwujudan dasar filsafat para pembuat keputusan perusahaan, mencerminkan konsep diri perusahaan, serta menunjukkan bidang-bidang produk, pasar dan tekhnologi yang ditekankan perusahaan dimana hal ini mencerminkan nilai-nilai dan berbagai teoritas dari para pembuat keputusan. Selanjutnya setelah misi dasar ditetapkan maka tujuan, strategi, program, kebijaksanaan dan rencana dapat ditetapkan pula.

Sedangkan menurut Abdul Gani (dalam konsultan BP/7 pusat) misi merupakan tugas-tugas dan kewajiban yang suci dan sakral yang wajib dilaksanakan terdorong oleh motivasi dari dalam hati nuraninya, tidak dari

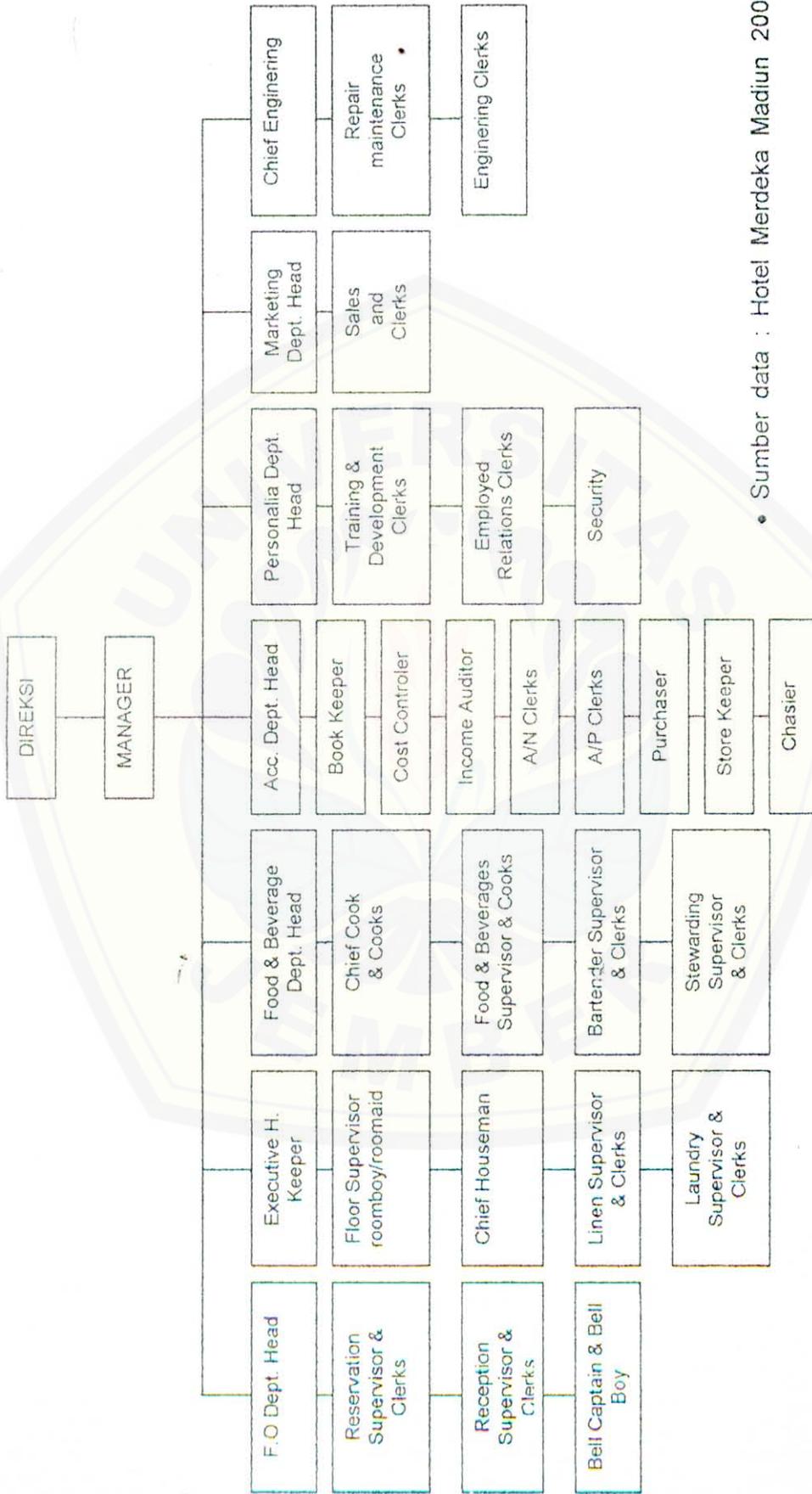
luar semata-mata. Adapun Misi dari *Front Office Departement* Hotel Merdeka madiun adalah :

1. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Hal ini dilakukan dengan memperdayakan sumber daya manusia yang ada untuk mampu melaksanakan pelayanan sebaik mungkin terhadap tamu.
2. Mengusahakan pengelolaan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya pendapatan.
3. Memperluas bidang usaha hotel seperti : *Coffee Shop*.
4. Meningkatkan tingkat hunian kamar secara maksimal.
5. Menciptakan hubungan baik antara karyawan dengan pelanggan hotel.



2.3.3 Struktur Organisasi Hotel

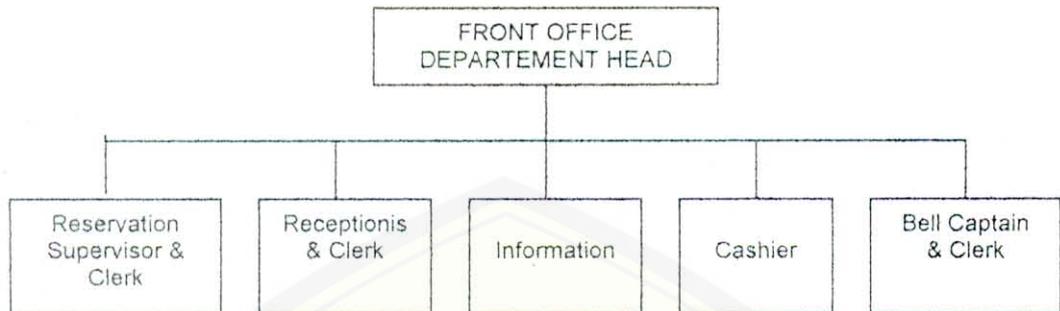
STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MERDEKA MADIUN



• Sumber data : Hotel Merdeka Madiun 2001

## 2.3.4 Struktur Organisasi Front Office Departement

## STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE DEPARTEMENT



• Sumber Data : Hotel Merdeka Madiun 2001

## 2.3.5 Job Discription

Untuk mengetahui hak dan kewajiban masing-masing individu maka dibuatlah uraian tugas (job discription) masing-masing posisi atau individu sehingga sasaran perusahaan tercapai secara tepat guna. Uraian tugas ini sangatlah penting sebab setiap orang yang terlibat dalam proses suatu organisasi akan cenderung melakukan hal-hal yang berbeda pada suatu kondisi atau situasi yang sama. Terjadinya tersebut disebabkan setiap individu mempunyai tujuan dan motivasi yang berbeda-beda. Oleh karena itu dengan adanya uraian tugas setiap individu akan dengan mudah memonitor dan mengevaluasi setiap individu dan akhirnya dicapai penilaian obyektif.

Dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. *Front Office Departement*

Merupakan departement paling depan sebagai pusat kegiatan hotel.

Peranan *Front Office* yaitu :

- a. Merupakan wakil dari Manager (*management representatif*).
- b. Orang-orang yang mampu menjual (*Sales person*).
- c. Pemberi informasi (*information giver*).
- d. Menyimpan data (*Record reeper*).
- e. Pemecah masalah (*Problem Solver*).

f. Koordinator kegiatan pelayanan (*service koordinator*).

2. *Front Office Manager*

- a. Mengorganisir dan mengkoordinir seksi-seksinya dalam melaksanakan tugas masing-masing agar dapat berdisiplin, bekerjasama dan mentaati tata tertib perusahaan.
- b. Membimbing anggotanya demi meningkatkan service yang lebih memuaskan bagi para tamu yang disertai dengan administrasi yang teratur.
- c. Menyelenggarakan administrasi mulai dari waktu datang sampai pada waktu tamu meninggalkan hotel serta administrasi pemesanan kamar.
- d. Menyusun laporan harian mengenai situasi kamar, kamar maupun pesanan-pesanan kamar kepada General Manager maupun departement yang bersangkutan.
- e. Melaporkan dan membicarakan dengan General Manager mengenai fakta-fakta, keluhan-keluhan para tamu, usul-usul dan ide yang direncanakan.
- f. Melaksanakan instruksi-instruksi dari General Manager.
- g. Bekerja sama dengan *Sales Departement*, dan *Front Office Cashier* dan departement lain yang bersangkutan.

3. *Front Office Supervisor*

- a. Mengadakan *Checking* terhadap :
  - Absensi para *Clerk*.
  - Peralatan yang dipergunakan dalam tugas.
  - *Uniform* yang digunakan dalam tugas.
  - *Bill-bill* tamu yang di masternya.
  - *Payment instruction*.
  - *Room reservation* hari ini.
  - Perlengkapan kamar yang dipersiapkan sudah lengkap dan benar tempatnya.

- Surat-surat *cables*, pesan-pesan dari/kepada tamu sudah disampaikan pada waktunya (di *follow up*).
  - Persediaan barang-barang cetakan yang dipergunakan *front office*.
  - Barang-barang tamu yang dititipkan sudah disimpan dengan baik dan dicatat.
- b. Mengadakan timbang terima tugas *shift* dari *supervisor shift* sebelumnya, dengan teliti dan penuh rasa tanggung jawab.
- c. Mengadakan catatan mengenai :
- Segala *coment* dari tamu.
  - Segala information dari pernyataan/pesan-pesan tamu dalam *log book*.
  - Catatan *no show, conceletion dan extention of stay* dalam buku sendiri.
  - Barang-barang tamu yang dititipkan di *front office*.
  - *Room rate change* didalam buku khusus menurut prosedur yang berlaku.
- d. Mengadakan koordinasi sebaik-baiknya dengan :
- Semua *Clerk di Front office departement*.
  - *Front office equipment*.
  - *Front office Departement Head* yang bersifat membantu.
  - *Departement Head dan Section Head Departement* lainnya.
- e. Menanyakan pada tamu apakah biaya-biaya surat, *cables* dimasukkan kepada bill tamu dan agar menandatangani *Receipt forms*.
- f. Mengadakan *Follow Up* terhadap *expented Departure Room*.
- g. Menjawab telephone dengan segera, sopan dan ramah.
- h. Mencheck apakah Tv, dan Lobby berjalan dengan baik.
- i. Mengisi *aditional to room change* apabila ada penambahan tamu didalam satu kamar.
- j. Memberikan informasi kepada tamu mengenai :

- Fasilitas-fasilitas hotel.
  - *Sight seeing tour.*
  - Dll.
- k. Melaporkan mengenai :
- Tamu-tamu yang *check out* ke *house keeping*.
  - *Extention of stay* kepada *reservation* dan *house keeping*.
- l. Menjalankan tata tertib hotel yang berlaku dengan baik.
- m. Mengatur waktu makan pagi *Clerk Front Office*.
4. *Front Office Supervisor Night Duty*
- a. Menyusun :
- *room Count sheet*
  - *Vip list*
  - *Occupancy Forecast*
  - *Daily guest list*
  - *Today's expented time arrival*
  - *Today's expented time departure*
- b. Menempatkan *Expented time departure flyers* pada *room rack*.
- c. Memeriksa apakah ada *Day rates* yang harus ditambahkan pada *Room Count Sheet* dan *Room recapitulation*.
- d. Memeriksa apakah *Guest Call* yang sudah dicatat dengan teliti dan tepat waktunya.
- e. Menulis *Occupancy report* pada buku khusus yang sudah disediakan.
- f. Mengadakan kerjasama dengan *Front office Clerk, Night Manager Security*.
- g. Mengadakan pengawasan terhadap *extra guest*.
- h. Membuat bill yang benar terhadap *extra guest*.
- i. Menjaga kebersihan dan kerapian area *Front Office Departement* dan sekitarnya.
- j. Mentaati tata tertib hotel dengan baik.

k. Mengadakan timbang terima dengan teliti dengan supervisor shift sebelumnya atau berikutnya.

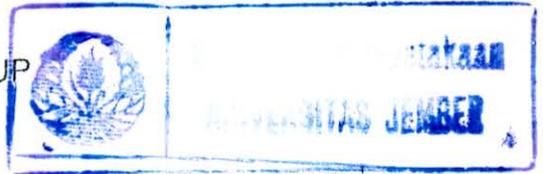
5. *Reception*

- a. Membantu tamu dalam mengisi *registration card*.
- b. Memberikan apakah semua pertanyaan-pertanyaan pada *registration card* terjawab dengan lengkap.
- c. Memberi *greeting* kepada tamu misalnya "Have a nice day".
- d. Menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu dengan ramah dan sopan.
- e. Menjawab telephone dengan segera dengan ramah dan sopan.
- f. Menjaga *Room rack* dalam keadaan *perfect condition* dan *up to date*.
- g. Membantu tugas-tugas information, *reservation operator* dll.
- h. Konsultasi dengan *supervisor* atau *front office departement head*.
- i. Mengawasi tamu-tamu yang tidak diinginkan.
- j. Melaporkan segala kelainan-kelainan seperti *no show*, *Cancelltion extention of stay*.
- k. Melaksanakan instuksi-instruksi dari *supervisor* dengan penuh rasa tanggung jawab.
- l. Mencheck kotak *front office staff* untuk mengetahui apa ada instruksi kepada reseptionis.
- m. Mencheck *Log book* dan *buletin board*, setiap mulai tugas.
- n. Menjaga agar keadaan *front office* selalu rapi atau bersih dan melaksanakan tata tertib yang berlaku di hotel dengan baik.
- o. Mencatat *arrival* atau *departur* pada *arrival* atau *departur book*.
- p. Membuat *bill* dengan teliti, apabila ada *company account* agar selalu mencatat alamat dengan jelas dari perusahaan tersebut pada *bill* tamu.
- q. Membuat daftar, konsep dari pada *payment instruction* yang akan diketik oleh *evening shift* apabila ada *letter of quarantee* selalu dilampirkan pada daftar *payment instruction*.

- r. Mengadakan *follow up* apabila ada *special* dari tamu-tamu, mencatat dalam *log book* dan mengecek kembali apakah catatan sudah betul.
  - s. Memeriksa *today evening arrival corespondence* dan apakah ada *special request* dari tamu-tamu *reservation*.
  - t. Memeriksa persediaan barang-barang atau cetakan seperti *guest card, bill registration, slip*.
  - u. Mencatat *guest comment* dalam *guest comment book*.
  - v. Memintakan deposit pada tamu-tamu apabila ada tamu tidak membawa barang sementara menahan KTP, Paspor dan mencatat dalam *log book*, kemudian bill baru diserahkan pada *front office cashier*.
  - w. Mengatur letak kunci-kunci yang baik dan menjaga persediaan cukup mengenai :
    - *Information material*
    - Korek api
    - Alat-alat tulis.
6. *Reception (Night Dity)*
- a. Membuat *room count sheet* dan *room recapitulation report*
  - b. Mengetik *VIP List* dan *Occupancy Fore Cast*, yang dikonsepanya dibuat oleh *Evening shift*.
  - c. Membuat *Daily Guest List, Today Expectid Arrival* dan *today Expected Departure*.
  - d. Memastikan adanya *extra* dan membuat *Charge* pada *addition to Room Charge form*.
  - e. Mencatat *special request* dari tamu-tamu agar dapat di *follow up* oleh *morning shift* pada esok harinya.
  - f. Mengadakan kerja sama dengan *night manager* atau *departement-departement* lainnya.
  - g. Mengetik nama-nama tamu pada *registration card* tamu-tamu *check out and filing* menurut *alfabeth*.

- h. Melaksanakan tugas-tugas *information, check in and check out, bill* dan lain-lain.
  - i. Mengawasi lalu lintas di lobby, sekeliling *area lobby* dan *counter*.
  - j. Menjaga agar *area front office* selalu bersih dan rapi.
7. *Bell boy*
- a. Menyambut tamu-tamu dengan sopan dan ramah.
  - b. Meng*handle* koper-koper, barang-barang tamu dengan hati-hati.
  - c. Mendampingi tamu *check in* masuk sampai kamar.
  - d. Mengampingi tamu-tamu *check out* dari kamar sampai lobby atau mobil.
  - e. Memelihara hubungan baik dengan *reception, front office*
  - f. Berusaha *supervisor* mengenal atau mengingat tamu agar mudah mengisi *bagage claim check*.
  - g. Membantu tamu-tamu menunjukkan tempat dan fasilitas yang ada di hotel.
  - h. Melaksanakan tata tertib karyawan hotel dengan baik, disiplin dan penuh rasa tanggung jawab.
8. *Reception (Reservation)*
- a. Meng*handle* segala *reservation* yang diterima secara lisan atau langsung melalui telephone.
  - b. Meng*handle* segala *reservation* dari tamu-tamu atau grup.
  - c. Mengajukan pertanyaan kepada pemesan kamar sesuai dengan *reservation form*.
  - d. Mencatat *reservation* pada *reservation slip* dan menempatkan diatas secara kronologis.
  - e. Menulis nama *reservation rack* tamu dengan benar, meminta tamu untuk mengeja nama tamu.
  - f. Melaporkan permintaan *special rate* kepada *front office manager*.
  - g. Meneruskan *complain* kepada *front office manager*.
  - h. Melakukan tata tertib hotel yang berlaku dengan baik dan melayani tamu dengan ramah dan sopan.

IV. PENUTUP



4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilakukan pada HOTEL MERDEKA MADIUN dibagian *Front office* khususnya receptionist yang sesuai dengan judul laporan yang diambil " PERANAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN TINGKAT KUNJUNGAN TAMU DIHOTEL MERDEKA MADIUN " dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tehnik- tehnik penjualan kamar dapat dilakukan oleh seorang reseptionist selain yang dilakukan oleh karyawan dibagian sales and marketing.
2. Tehnik- tehnik penjualan kamar dapat dilakukan dengan memberikan perhatian khusus kepada calon tamu yang akan tinggal seperti menjelaskan harga kamar beserta fasilitasnya.
3. Tehnik- tehnik penjualan kamar dapat dilakukan dengan menawarkan harga kamar dimulai dengan menjelaskan harga kamar yang tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah.
4. Dalam penjualan kamar hotel, reseptionist harus mengetahui kapan tamu boleh mendapatkan kamar dan tidak boleh mendapatkan kamar yaitu dengan cara melihat pemesanannya bergaransi ataukah tidak, dan bila pemesanannya bergaransi sudah pasti tamu tersebut akan memperoleh kamar sesuai yang diinginkan.
5. Apabila pemesanan tamu tidak digaransi atau tamu belum memesan kamar sebelumnya dan dia datang dihotel khususnya apabila hotel sedang dalam keadaan fully booked dan bukan fully house, sudah pasti tamu tersebut Akan memperoleh kamar pada saat dia datang ke hotel.

#### 4.2 SARAN

Sebagai seorang reseptionist didalam hotel dituntut untuk lebih bersikap baik dan sopan terhadap tamu karena kesan pertama kali yang dilihat oleh tamu adalah keramah tamahan dan juga pelayanan yang baik didalam suatu hotel oleh karena itu citra suatu hotel harus dijaga betul sehingga reseptionist harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

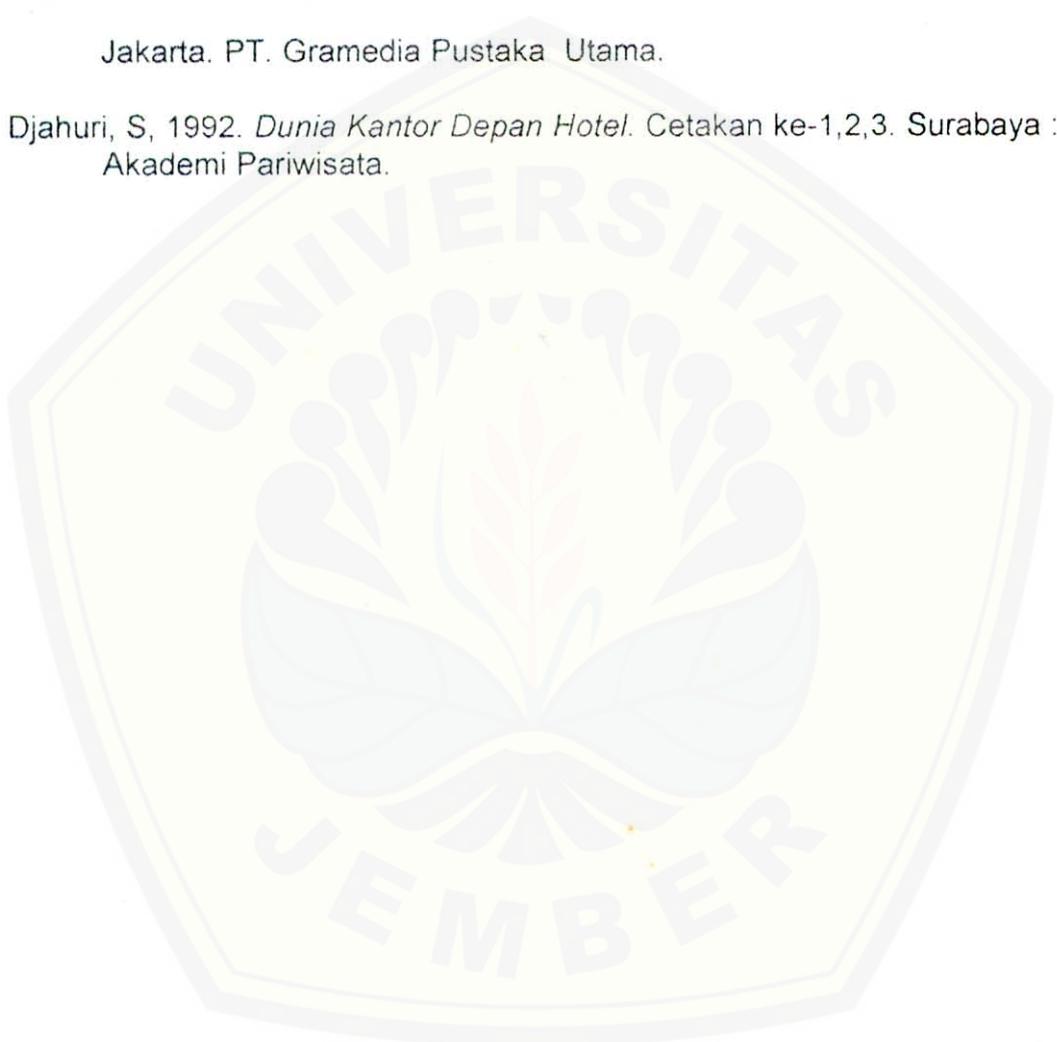
1. Pada saat tamu datang ke counter sambutlah dengan ramah, sopan, senyum dengan mengucapkan salam.
2. Dalam menjelaskan harga kamar hendaknya denagn nada suara yang lembut sehingga tamu tertarik untuk menginap dihotel tersebut.
3. Sebagai reseptionist juga sebagai sumber informasi sebuah hotel sehingga dituntut untuk memberikan penjelasan yang sangat jelas dengan ramah dan sopanagar tamu merasa senang dan puas.
4. Pasda saat tamu akan meninggalkan hotel, ucapkan terima kasih dengan sikap yang ramah, sopan dan senyum yang manis dan mengatakan untuk menginap dihotel kita lagi pada waktu yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Darsono, Agustinus. 1997. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sugiarto, Endar dan Ign . Haryadi. 1997 . *Manajemen Kantor Depan Hotel*  
Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Djahuri, S, 1992. *Dunia Kantor Depan Hotel*. Cetakan ke-1,2,3. Surabaya :  
Akademi Pariwisata.





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto. Telp. (0331) 335586-331342, Fax. 033-335586 Jember 68121  
Email : Fisipunej @ jember, wasantara.net.id

No : 2353/J.25.1.2/PP.9/2002  
Lampiran : 1(satu) lembar  
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja.*

7 Juli 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan  
Hotel Merdeka Madiun  
Jl. Pahlawan no.42 Madiun  
di-  
MADIUN

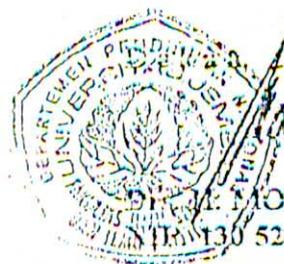
Menindak lanjuti surat kami, Nomor : 2091/J.25.1.2/PP.9/2001 tertanggal 18 Juni 2001 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Merdeka Madiun , dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Kuliah Kerja sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

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

Tembusan Kepada :

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



DR. MOCH. TOERKI  
130 524 832

SURAT TUGAS  
No. 2354 /J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama – nama yang tercantum dibawah ini :

No.	Nama	NIM	Keterangan
1	Leny Susanti	99-2108	Ketua
2	Latih Sari A	99-2170	Anggota

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Hotel Merdeka Madiun selama 30 hari (efektif) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 30 Januari 2002



Dr. H. MOCIL TOERKI  
NIP. 130 534 832



**MERDEKA HOTEL  
MADIUN**

Jl. Patlawan 42 Madiun 63121  
Jawa Timur - Indonesia  
Telp. (0351) 462547, 463635, 463636, 463637  
Fax. (0351) 462572

# Sertifikat Certificate

Manajemen Hotel Merdeka Madiun memberikan Sertifikat ini kepada

The Management of The Hotel Merdeka Madiun awards this certificate to

**Nama** : LENEY SUSANTI  
**Name** :

**Tempat / Tanggal Lahir** : Jember, 18 Pebruari 1981  
**Place / Date of Birth** :

**Jabatan** : Universitas Jember  
**Position** :

Ds. Pingkuk Sanan Kec. ~~...~~

Yang telah menyelesaikan latihan / training di  
for the successful completion of training in

Bagian Kantor Depan

**Dari** : 1 Juli 2001  
**from**

**Sampai** : 31 Juli 2001  
**until**



Madiun, 1 Agustus 2001  
Merdeka Madiun  
**ROSIDI ROSIDI**  
**MANAGER**





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM D III PARIWISATA  
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 331342  
Fax. (0331) 331342 Jember 68121

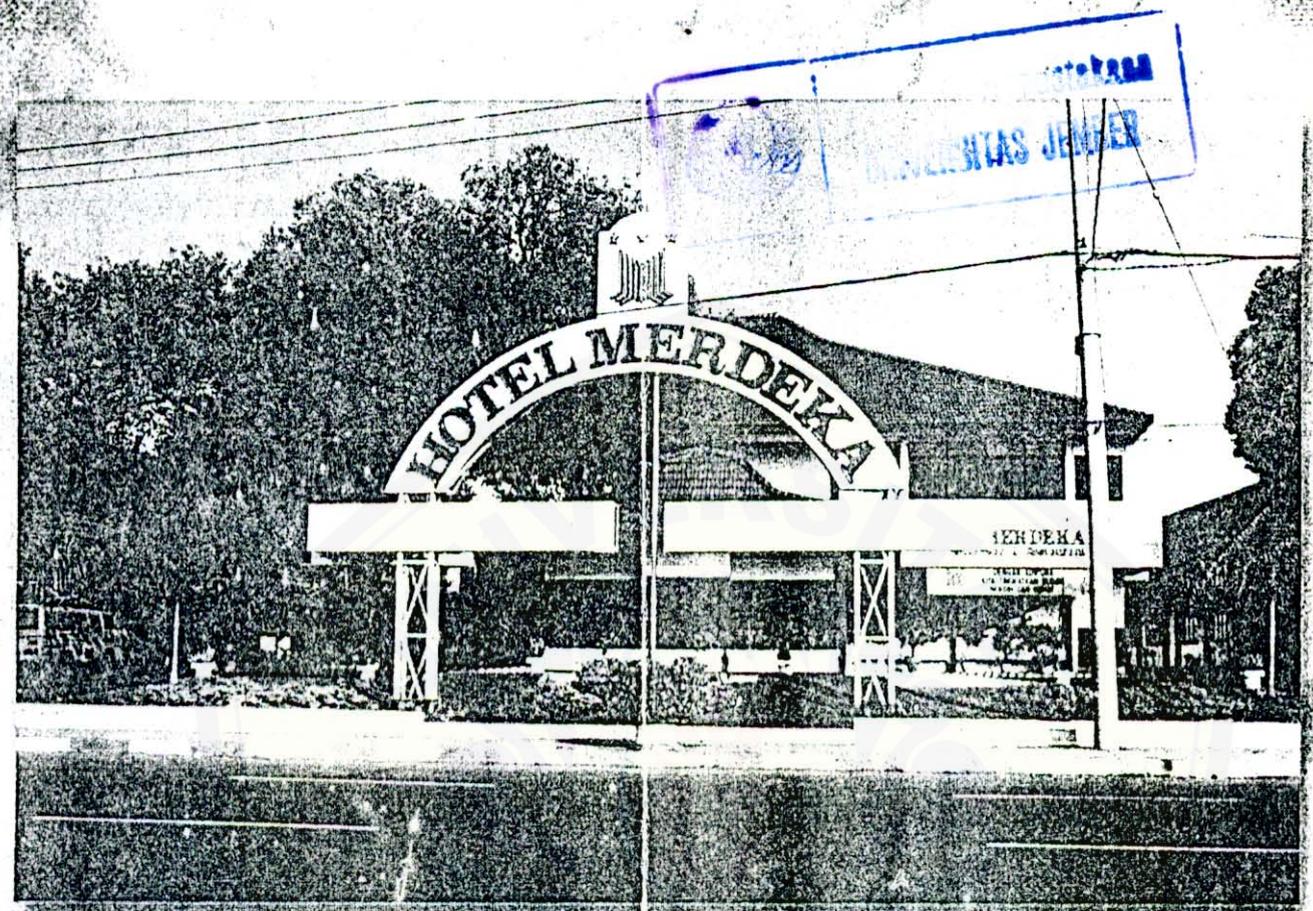
DAFTAR NILAI KEGIATAN KULIAH KERJA  
D III PARIWISATA

No.	Nama	Nilai
1.	LENY SUSANTI 99-2168	
2.	A. Absensi	80 ( delapan nol )
3.	B. Aktivitas	80 ( delapan nol )
4.	C. Kerapian	80 ( delapan nol )
5.	D. Perilaku	80 ( delapan nol )
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		



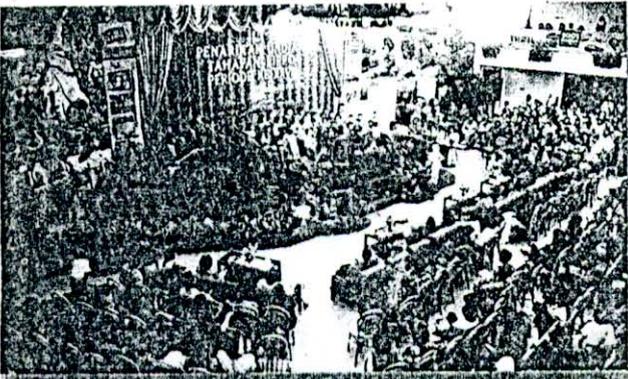
Mengetahui

Agus Nugroho

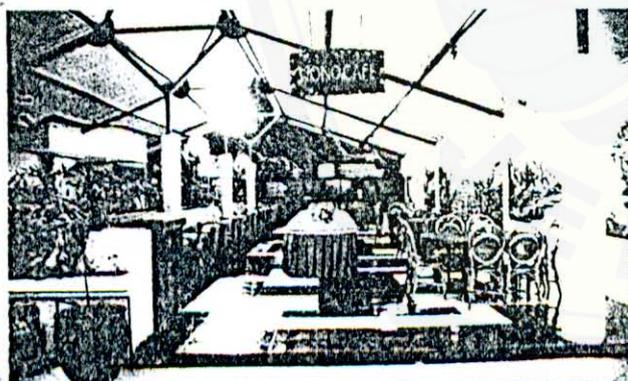


### The History of Merdeka Hotel in Madiun

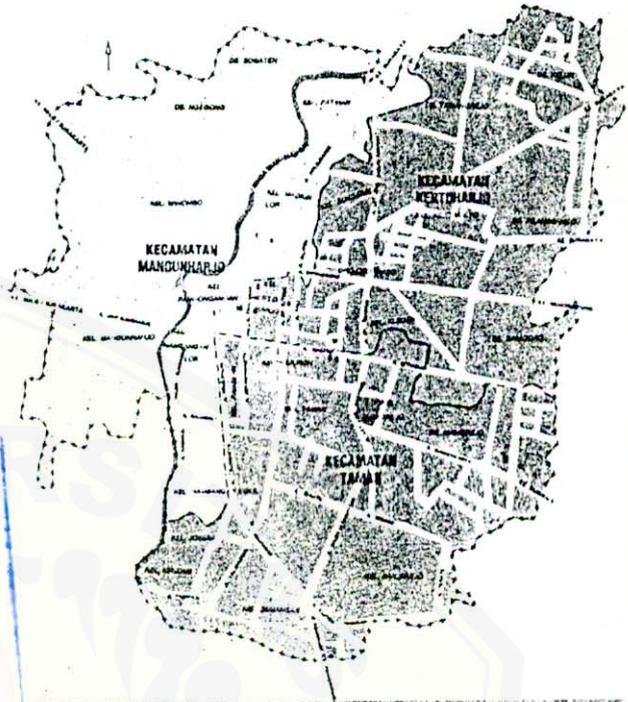
1. The Grand Hotel by Van Dijck 1904  
(During the Dutch Occupation)
2. The Yamato Hotel 1942
3. The Merdeka Hotel  
by PT. HONET 1945
4. The Merdeka Hotel  
by Dirjen Pariwisata RI 1970
5. The Merdeka Hotel  
by PT. NATOUR 1986
6. The Merdeka Hotel  
by PT. SEPTA LINGGA MAS 1988



**BANQUETS AND CONVENTIONS**, Merdeka Hotel has four function rooms, Accommodating from 25 to 1000 person for seminar, meetings, wedding party, and other social event.

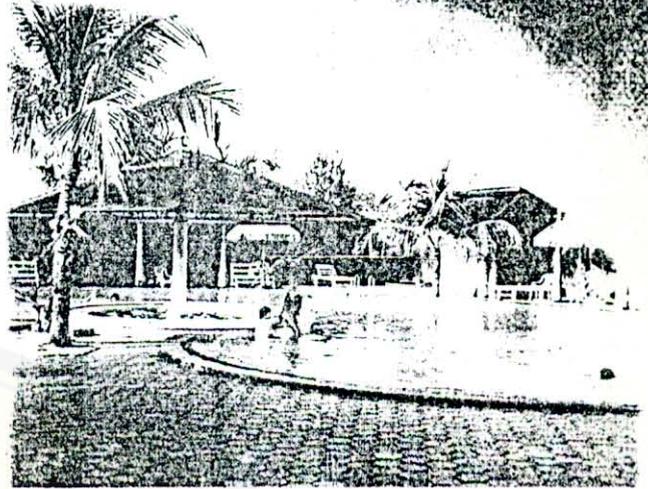
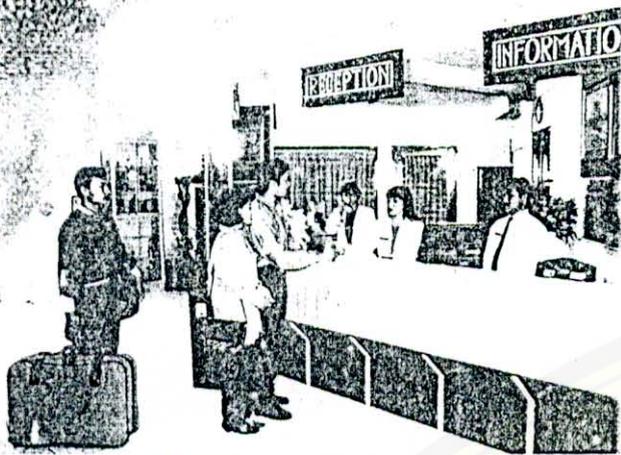


**WONOCAFE**, our brasserie - style restaurant serving 24 hour authentic Indonesian and International dishes.



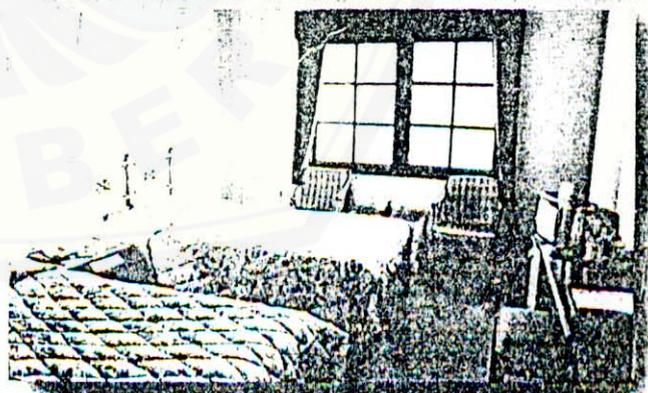
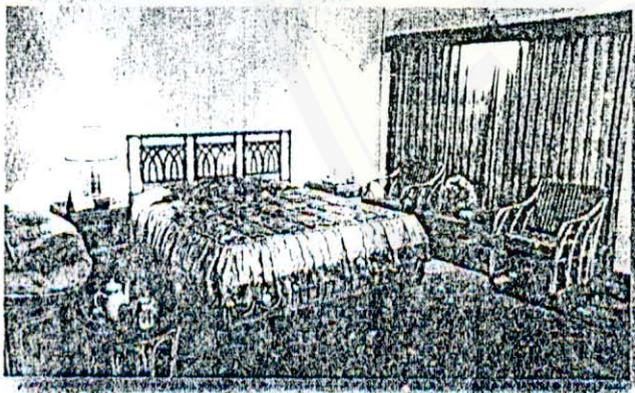
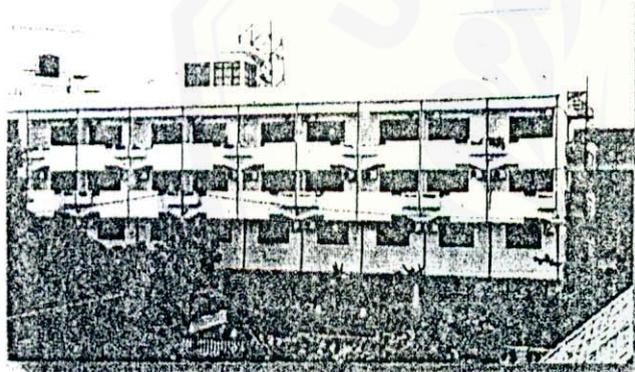
## HOTEL FACILITIES

- \* Surya Garden Restaurant (Indonesian, European, Chinese Food).
- \* ANDALAS, Karaoke, Pub & Discotheque.
- \* Laundry and Taxi Service.
- \* Telephone, Facsimile & Telex Service.
- \* Meeting Room.
- \* Swimming Pool, Hair & Beauty Parlour.
- \* Massage Steam Service.
- \* Wedding Packet & Birthday Event, etc.



**MERDEKA HOTEL** located in the heart of Madiun, near by Government office, Shopping Centre, Bank, Post Office, and any other important place.

100 Standart deluxe, Superior, Suite and King Suite Room. Each room has individually controlled air conditioned, and is equipped with private bath tub, refrigerator, direct dial telephone, colour television with on chanel parabola.





**MERDEKA HOTEL**

JL. PAHLAWAN 42 MADIUN 63121  
 PHONE (0351) 462547, 463635, 463636, 463637,  
 451383 Fax. (0351) 462572  
 EAST JAVA - INDONESIA

**ROOM RATES**  
**EFFECTIVE : 1 SEPTEMBER 2001**

STANDARD JUNIOR ROOM	Rp. 65.000,-
STANDARD ROOM	Rp. 105.000,-
LUXE	Rp. 130.000,-
PREMIER	Rp. 165.000,-
SUITE ROOM	Rp. 225.000,-
DELUXE SUITE ROOM	Rp. 350.000,-
EXTRA BED	Rp. 30.000,-

The rates are subject, service & tax 21 %

**GROUP MEALS RATE (INCLUDED TAX & SERVICE)**

Continental Breakfast	Rp. 15.000,-
American Breakfast	Rp. 15.000,-
Lunch	Rp. 27500,-
Dinner	Rp. 27500,-

**GROUP RATES**

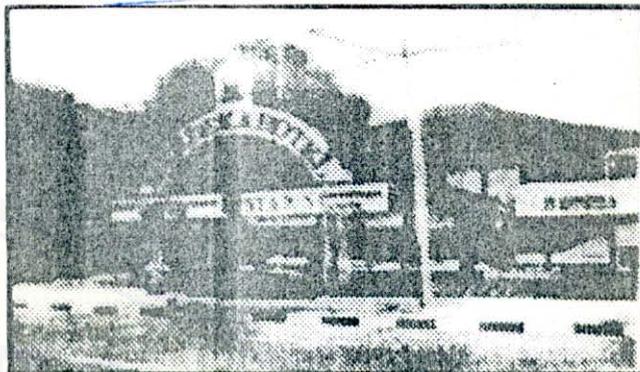
Special rates available to group of 15 rooms or more are  
 Negotiable upon request

**CHECK OUT TIME**

1.00 PM  
 Extra charge for stay after check out time

**CREDIT CARD HONORED**

MASTER CARD - BCA - VISA



**SPECIAL FEATURES**

COMPRISING of more than 100 Rooms, guest rooms have individually controlled air-conditioning and are Fully Equipped with private Bath Rooms/shower, Hot and Cold Water, Telephone Refrigerator, TV set, Electric power 220 Volt 50 Cycles.

**SURYA GARDEN RESTAURANT**

For Breakfast, Lunch, Dinner, A comfort fully air conditioned with Indonesia, European, Oriental and Chinese Cuisine.

**MUSIK CLUB**

LIVE MUSIC AND KARAOKE Located on the second floor open 06.00 PM until 10.00 AM.

**FUNCTION FACILITIES**

Available for conventions, parties, small meeting, barbeque & garden party.

**OTHER FACILITIES**

- LAUNDRY & VALET SERVICE
- DRUGSTORE
- TAXI SERVICE & RENTAL
- POSTAL SERVICE
- MOSQUE
- SWIMMING POOL

**RESERVATION**

- Direct to MERDEKA HOTEL Madiun  
 Phone (0351) 462547, 451383, 463635, 463636, 463637  
 Fax. (0351) 462572
- Your Airline or Travel Agents
- Write Us Directly.