



**PERANAN PETUGAS FRONT OFFICE DALAM  
MENGOPTIMALKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR  
PADA PT. SURYARAYA INDAH  
HOTEL MERDEKA KEDIRI**

**LAPORAN HASIL KULIAH KERJA**



Oleh:

*Nita Kurnia Sari*

Nim : 990903102173

Pembimbing :

Drs. Sugeng Iswono, MA

Nip. 131 415 664

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

S

Hadiah	Klass
30	647.94
AUG 2002	SAR
1500	P
SRS.	e.1

## HALAMAN MOTTO

“Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan manusia. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah! Dan Tuhanmulah yang paling pemurah yang telah mengajar (manusia) dengan perantara alam. Dia telah mengajarkan kepada manusia apa yang telah diketahuinya”.

(Surat Al-A’laq Ayat 1-5)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan ini aku persembahkan sepenuhnya kepada semuanya yang telah memberiku motivasi dan semangat untuk maju ke depan dan ucapan terima kasih dariku terutama untuk:

- 1) Ayahanda dan Ibunda Priyono tercinta yang telah membesarkan dan memberiku doa dalam setiap langkahku
- 2) Kakakku semuanya tak terkecuali (Mas pram; Mba' lilik, Mas Asyik; Mba' Endang, Mas Dodik; Mba' Yun, Mba' Eni) yang membimbingku menjadi orang yang berguna
- 3) Adikku tersayang (Ayu, Angga, Gita, Aldi) yang memberiku semangat hidup
- 4) Geng Wiro Sableng (Fernando, Carlos Tapia, Alexandro Bernal) biarlah semua menjadi misteri.
- 5) Rekan - rekan Persik yang telah banyak memberikan perubahan dalam diriku
- 6) Semua teman – temanku magang di Hotel Merdeka Kediri
- 7) Sobat - sobatku (Ajeng, Via, Rossy, Yuly) semoga persahabatan kita kekal selamanya
- 8) Keluarga Besar di Jember yang telah memberiku segalanya disaat aku masih kuliah
- 9) Keluarga Besar di Pare terutama adikku (Didien & Nugroho) yang menjadi saudara sekaligus sahabatku di Kediri
- 10) Kakak – kakakku (in exlodging house) yang membantu dalam segala kesulitanku
- 11) Almameterku tercinta Universitas Jember

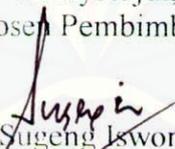
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

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

Nama : Nita Kurnia Sari  
NIM : 990903102173  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peranan Petugas Front Office Dalam  
Mengoptimalkan Tingkat Hunian Kamar  
Pada PT. Suryaraya Indah Hotel  
Merdeka Kediri.

Jember, Juni 2002  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Drs. Sugeng Iswono, MA  
NIP. 131 415 664

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

PENGESAHAN

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

Nama : Nita Kurnia Sari  
NIM : 990903102173  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul :

PERANAN PETUGAS FRONT OFFICE DALAM  
MENGOPTIMALKAN TINGKAT HUIAN KAMAR  
PADA PT. SURYARAYA INDAH  
HOTEL MERDEKA KEDIRI

Hari : Senin  
Tanggal : 17 Juni 2002  
Jam : 18.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji

Anggota

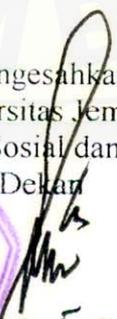
  
Drs. Sugeng Iswono, MA  
NIP. 131 415 664

Ketua

  
Drs. Poerwowibowo, MSi  
NIP. 131 403 361

Mengesahkan  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan



  
Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 131 524 83

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga laporan kuliah kerja yang berjudul "PERANAN PETUGAS FRONT OFFICE DALAM MENGOPTIMALKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR PADA PT. SURYARAYA INDAH HOTEL MERDEKA KEDIRI" ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu syarat yang wajib ditempuh dalam meraih gelar Diploma Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Jember.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bpk. Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bpk. Drs. Mud'har Syarifudin, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Bpk. Drs. Rudy Eko Pramono, MSi selaku Ketua Program Studi D-III Pariwisata.
4. Bpk. Gwan Askar Halim selaku Manajer Operasional Hotel Merdeka Kediri.
5. Bpk. Pierhadi selaku Manajer Front Office Hotel Merdeka Kediri.
6. Rekan – rekan yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini.
7. Pihak – pihak yang belum sempat penyusun sebutkan dalam penyusunan laporan ini.

Penyusun sadar bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penyusun harapkan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan Kuliah Kerja	
1.3.1 Tujuan Penulisan Laporan Kuliah Kerja .....	6
1.3.2 Manfaat Penulisan Laporan Kuliah Kerja .....	6
1.4 Batasan Konsep	
1.4.1 Pengertian Hotel .....	7
1.4.2 Teknik – teknik Penjualan ( <i>Selling Tehnique</i> ) .....	7
1.4.3 Peranan <i>Front Office Department</i> .....	9
1.4.4 Siklus Kegiatan Tamu .....	13
1.4.5 Kapan Tamu Boleh atau Tidak Mendaptkan Kamar .....	17
<b>II. GAMBARAN UMUM HOTEL MERDEKA KEDIRI</b>	
2.1 Selintas Sejarah dan Perkembangan Tentang Hotel Merdeka Kediri .....	21
2.2 Fasilitas Umum Hotel Merdeka Kediri .....	22
2.4 Visi dan Misi Hotel Merdeka Kediri .....	23
2.5 Struktur Organisasi .....	24

2.4 Deskripsi Jabatan <i>Front Office Department</i> Merdeka Kediri	
2.4.1 <i>Front Office Supervisor</i> .....	26
2.4.2 <i>Receptionist</i> .....	27
2.4.3 <i>Telephone Operator</i> .....	28
2.4.4 <i>Bell Captain</i> .....	28
2.4.5 <i>Bell Boy</i> .....	29
2.5 Sistem Ketenagakerjaan	
2.5.1 Jam Kerja .....	30
2.5.2 Sistem Gaji .....	31
2.5.3 Kesejahteraan dan Keselamatan Karyawan .....	31

### III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	
3.1.1 Penempatan Kuliah Kerja di Bagian Penerimaan Tamu ( <i>Reception</i> ) .....	32
3.1.2 Penempatan Kuliah Kerja di Bagian Pemasanan kamar ( <i>Reservation</i> ) .....	34
3.1.3 Penempatan Kuliah Kerja di Bagian Operator ( <i>Telephone Operator</i> ) .....	35
3.1.4 Penentuan Waktu <i>Check-in</i> dan Batas Waktu <i>Check-out</i> .....	36
3.2 Implikasi Kebijakanaksanaan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan .....	41

### IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan .....	43
4.2 Saran .....	44

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Kegiatan Kuliah Kerja ..... 37





## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, istilah pariwisata baru dimulai pada awal tahun 1960-an. Akhir-akhir ini menjadi pokok pembicaraan dalam kalangan khalayak ramai. Di abad millenium ini pariwisata makin mendapat tempat dan perhatian, baik dalam kalangan aparat pemerintah maupun masyarakat khalayak ramai. Ada optimisme di kalangan para ekonom yang menyatakan apabila pariwisata dikelola dengan baik dapat menjadi primadona penghasil devisa yang dibutuhkan dalam pembangunan dewasa ini. Sebenarnya apa yang disebut dengan pariwisata itu? Berikut ini adalah pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataan:

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan wisata (kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek daya tarik wisata), termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Indonesia, industri perhotelan menjadi semakin penting sehingga persaingan menjadi semakin ketat. Dalam situasi semacam itu, hanya pengusaha profesional dan efisien yang akan dapat terus tumbuh sejalan dengan semakin berkembangnya tuntutan konsumen.

Di Indonesia, pariwisata telah menampilkan perannya dengan nyata dalam memberikan kontribusinya terhadap kehidupan ekonomi, sosial dan budaya bangsa. Kesempatan kerja bagi orang-orang terampil di bidang ini makin bertambah jumlahnya, pendapatan negara di sektor pajak dan devisa makin bertambah, keadaan sosial masyarakat yang terlihat dalam sektor ini makin baik, kebudayaan bangsa makin memperoleh apresiasi.

Pariwisata di Indonesia mulai tampil ke depan sejak dibangunnya hotel-hotel besar di Jakarta, Bali, Yogyakarta di awal 1960. Kemudian disusul dengan hotel-hotel lain di berbagai kota besar di tanah air. Selain itu juga dibuktikan makin banyaknya orang terampil dididik untuk keperluan tersebut.

Hotel sebagai unsur yang dibutuhkan dan merupakan faktor akomodasi yang sangat penting. Akomodasi merupakan “rumah sementara” bagi sang wisatawan yang dalam sejauh dan sepanjang perjalanannya membutuhkan serta mengharapkan kenyamanan, keamanan, pelayanan yang baik, kebersihan sanitasi yang menjamin kesehatan serta hal-hal kebutuhan hidup sehari-hari yang berkelayakan dalam pergaulan internasional.

Di Indonesia, akomodasi untuk wisatawan, baik domestik maupun Internasional, sejak konferensi *PATA (Pacific Area Travel Association)* di tahun 1974 yang diselenggarakan di Jakarta pada umumnya mengalami kemajuan yang pesat. Kebutuhan wisatawan akan akomodasi, kamar – kamar hotel di beberapa kota besar di Indonesia pada umumnya terpenuhi sejak saat itu. Hal ini tentu menggembirakan bagi bisnis di kalangan industri perjalanan di negeri ini. *The Authority of Pacific Area Travel Association San Francisco* merekomendasikan bahwa “Sesungguhnya tidaklah ada yang akan senang dan puas daripada sang wisatawan sendiri apabila corak dan suasana dekorasi akomodasi di hotel-hotel di Indonesia adalah benar-benar khas dan menggembirakan situasi kepribadian bangsa Indonesia yang besar serta arsitektur tradisional yang mempergunakan bahan baku bangunan setempat dalam wujud seni budaya daerah, yang mencerminkan suasana lingkungan yang harmonis. Keunikan lokal ini sangat didambakan oleh setiap wisatawan yang dapat berkunjung ke suatu daerah dimanapun tempat itu berada”.

<sup>4</sup> Dunia perhotelan yang berkembang begitu pesatnya, kini tumbuh menjadi suatu industri jasa tersendiri, yaitu industri jasa perhotelan sebagai salah satu komponen dalam industri pariwisata. Indonesia sebagai negara muda usia dalam dunia industri pariwisata menentukan suatu klasifikasi bagi hotel – hotel berdasarkan kenyamanan dan fasilitas – fasilitas yang dimilikinya, jumlah kamar, peralatan yang tersedia serta mutu pelayanan dalam lima golongan, yang dinyatakan dengan tanda bintang. Golongan tertinggi dinyatakan dengan tanda bintang satu. Penentuan golongan hotel – hotel menurut tanda bintang ini dinyatakan dengan sertifikat yang dikeluarkan oleh Direktur Jendral Pariwisata Perhubungan RI, yang dilakukan tiga tahun sekali dengan tata cara

pelaksanaannya ditentukan oleh Direktur Jenderal Pariwisata sendiri (Nyoman S.Pendit, 1994:104).

Di tanah air kita sebenarnya sejak lama hotel bukanlah merupakan satu – satunya alat perlengkapan industri pariwisata dalam bentuk akomodasi untuk tempat sementara bagi mereka yang mengadakan perjalanan jauh. Masih ada pula tempat – tempat sementara lain yang dapat digunakan sebagai pengganti hotel bagi mereka yang membutuhkan tempat tinggal sementara selama mengadakan perjalanan. Tetapi sebenarnya bukanlah nama hotel yang terpenting, melainkan kegunaannya sebagai suatu tempat dimana seseorang dapat tinggal untuk sementara waktu.

Salah satu tugas penting dalam pengembangan pariwisata adalah meningkatkan SDM pariwisata melalui persediaan sarana dan prasarana serta penyelenggaraan pendidikan dan latihan. Dalam mendirikan suatu hotel tidak hanya dibutuhkan penampilan fisik hotel itu sendiri tetapi juga ditunjang dengan kualitas para karyawan hotel dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel tersebut.

Program pelakatihan diperlukan untuk mengajarkan karyawan baru tentang tehnik yang tepat dan untuk mengembangkan ketrampilan yang diperlukan. Disarankan pula agar karyawan yang bertugas pada industri jasa perhotelan diberikan pelajaran - pelajaran yang tepat guna, memperkenalkan kepada wisatawan tentang atraksi – atraksi dan fasilitas – fasilitas pariwisata dari daerah yang bersangkutan. Dengan adanya pelayanan yang baik maka dapat meningkatkan pendapatan hotel khususnya tingkat hunian kamar.

Sebenarnya tujuan utama hotel adalah menjual kamar tamu yang dioperasikan hotel sehingga mendapatkan tingkat hunian kamar yang cukup baik. Selain itu hotel juga menjual makanan dan minuman yang disediakan oleh *restaurant, coffee & shop*, maupun *bar* dan menjual produk – produk lain seperti penyewaan ruang pertemuan, menjual fasilitas pusat kebugaran, souvenir – souvenir yang disediakan oleh hotel dan sebagainya. Di hotel pada umumnya tugas dan tanggung jawab tersendiri, antara lain: *Personel Department, Engeneering Department, Accounting Department, Security Department, Food*

and Beverage Department, Sales dan Marketing Department, House Keeping Department dan Front Office Department.

Salah satu departemen yang merupakan ujung tombak serta departemen yang menjadi pusat kegiatan daripada hotel adalah *Front Office Department*. Untuk itu diperlukan ketrampilan dan sikap yang baik dari karyawan *Front Office Department* untuk membuat suatu tingkat hunian kamar menjadi baik, karena *Front Office Department* mempunyai tugas pokok untuk menjual kamar tamu – tamu yang dioperasikan.

Lokasi *Front Office Department* terletak di bagian depan bersatu dengan loby sebuah hotel. Letaknya harus mudah dilihat serta mudah dicapai oleh setiap tamu yang akan datang ke hotel. Letak yang paling ideal adalah di dalam lobby dekat dengan arah jalan menuju kamar tamu, restaurant serta ke lokasi fasilitas – fasilitas hotel yang lain. *Front Office Department* merupakan pusat kegiatan tamu – tamu yang datang ke hotel dan merupakan jembatan antar tamu dengan manajemen hotel ataupun dengan departemen – departemen yang lain.

Tugas pokok *Front Office Department* dalam sebuah hotel tidak lain adalah menjual kamar tamu yang dioperasikan serta menjual seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel. Sedangkan fungsi *Front Office Department* dalam kegiatan sehari – hari meliputi hal – hal sebagai berikut:

1. Menjual akomodasi hotel
2. Menyambut dan mendaftarkan tamu – tamu yang akan check-in
3. Melayani pemesanan kamar
4. Memantau perkembangan situasi kamar secara akurat.
5. Menyiapkan berkas – berkas pembayaran tamu.
6. Menangani semua surat yang masuk ke dan keluar hotel.
7. Menangani fasilitas komunikasi.
8. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan – permintaan pelayanan lainnya.
9. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu.
10. Melayani penitipan barang – barang berharga.
11. Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran

operasional hotel.

*Front Office Department* mempunyai bermacam- macam bagian dengan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing. Salah satu bagian dari *Front Office Department* adalah *Reception*. *Reception* atau bagian penerimaan merupakan bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu. Sementara itu, *Receptionist* hotel menurut Endar Sugiarto (1997 : 44 ) adalah petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.

*Reception counter* merupakan tempat pertama kali tamu bertemu dengan karyawan hotel, dan tamu dapat merasakan kesan pertama mengenal pelayanan hotel untuk yang pertama kali datang. Sebagaimana telah disebutkan bahwa tugas pokok *Front Office Department* adalah menjual kamar tamu yang dioperasikan oleh hotel. Seorang petugas di bagian *reception/ receptionist* harus mampu menjual kamar dengan baik. *Receptionist* harus menguasai tehnik – tehnik penjualan kamar kepada tamu. *Receptionist* harus mampu mengatur semua hal yang berhubungan dengan kamar antara lain menjaring tamu – tamu hotel agar menjadi pelanggan tetap, cara *receptionist* menangani tamu pada saat hotel *fully house* dan *fully booked* tanpa kehilangan pelanggan, cara *receptionist* menerima tamu dari hotel pesaing sehingga tamu tersebut dapat menjadi pelanggan tetap. Selain itu *receptionist* harus mampu menjual kamar dengan memberikan informasi dan tarif kamar yang disediakan.

Untuk itu diperlukan penguasaan tehnik – tehnik menjual (*selling techniques*) khususnya tehnik – tehnik menjual kamar bagi *receptionist*. Beberapa hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar (*occupancy*) hotel. Peranan petugas di bagian *Front Office Department* sangat penting terhadap tingkat hunian kamar karena tujuan utama mendirikan hotel adalah menjual kamar tamu yang dioperasikan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dan keuntungan hotel.

## 1.2 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah diuraikan pada latar belakang masalah, bahwa *Front Office Department* khususnya bagian *reception* merupakan ujung tombak suatu hotel. Bagian *reception* harus mampu menjadi wakil perusahaan atau hotel khususnya wakil dari *Sales and Marketing Department* dalam menjual kamar. Seorang *receptionist* harus mampu menguasai teknik – teknik penjualan kamar untuk dapat meningkatkan hunian kamar di hotel. Untuk itu, di dalam penulisan laporan kerja ini penulis memfokuskan pada permasalahan tentang teknik – teknik penjualan kamar (*selling techniques*) petugas pada bagian *reception* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan Kerja

### 1.3.2 Tujuan Penulisan Laporan Kerja

Tujuan penulis mengerjakan laporan kerja dengan tema "Peranan Petugas Front Office Dalam Mengoptimalkan Tingkat Hunian Kamar" ini adalah:

- a) Untuk melatih diri dalam meningkatkan kreativitas dan kemampuan bagi pembaca khususnya bagi seorang petugas *reception* di hotel.
- b) Sebagai manifestasi dari penulis untuk melatih kemampuan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan bobot ilmiah sehingga nantinya dapat mempunyai penalaran yang kuat dalam pengabdianya di tengah – tengah masyarakat.

### 1.3.2 Manfaat Penulisan Laporan Kerja

Manfaat penulisan laporan kerja ini adalah:

- a) Meningkatkan peranan *Front Office Department* sebagai ujung tombak perusahaan.
- b) Sebagai bahan acuan bagi *Front Office Department* khususnya bagian *reception* untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotel.

## 1.4 Batasan Konsep

Judul yang penulis angkat yaitu tentang "Peranan Petugas Front Office Dalam Mengoptimalkan Tingkat Hunian Kamar Pada PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri", Penulis melakukan pembatasan agar dapat mengerti apa yang penulis maksud :

### 1.4.1 Pengertian Hotel

Definisi hotel dalam Surat Keputusan Menparpostel yaitu SK: KM 34/HK 103/ MPPT – 87, sebagai berikut:

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan (Endar Sugiarto 1997:1)

### 1.4.2 Teknik – teknik Penjualan (*Selling technique*)

Cara – cara atau teknik yang dilakukan pihak hotel khususnya yang dilakukan oleh petugas bagian *reception* dalam menjual kamar tamu yang dioperasikan hotel sehingga dapat membuat tingkat hunian kamar menjadi baik dan hotel memperoleh pelanggan tetap serta pendapatan yang baik. Seorang *receptionist* dapat menggunakan langkah – langkah dalam menjual kamar dengan baik antara lain:

#### a. Pendekatan kepada tamu (*Approach*)

Yang dimaksud dengan pendekatan kepada tamu adalah tindakan atau langkah *receptionist* saat tamu menuju ke kounter, menyambut dengan ramah, sopan, senyum dengan mengucapkan salam. Tujuan dari pendekatan kepada tamu adalah untuk mendapatkan kesan yang baik dari tamu, menunjukkan bahwa kita telah siap untuk melayani tamu dengan segala keramahtamahan. Kesan pertama tamu adalah sangat penting, seorang *receptionisi* berusaha untuk dapat memperoleh kesan yang baik dari tamunya, sebab apabila kesan pertama tamu baik, maka akan banyak mempengaruhi kesan yang berikutnya kepada departemen lain, dimana tamu akan beranggapan bahwa pelayanan di departemen lain akan sama

dengan pelayanan yang diterima di *Front Office Department*. *Reception* merupakan tempat pertama yang dijumpai tamu, kesan pertama agar baik terhadap tamu adalah merupakan tugas yang berat dan sangat penting yang harus dilaksanakan dalam menyambut dan menerima tamu.

*b. Penjelasan keadaan kamar dan penetapan harga kamar (Presentation and Pricing)*

Dalam menawarkan kamar kepada tamu yang belum pernah menginap di hotel kita, dan baru pertama kali akan menginap, petugas di bagian *reception* harus menjelaskan terlebih dahulu tentang keadaan kamarnya yaitu letak atau lokasi kamar dan keuntungan yang diperoleh dari kamar tersebut. Dengan penjelasan tersebut tamu tidak akan terkejut apabila diberitahu harga kamarnya. Jangan memberitahukan harga kamar terlebih dahulu, sebelum tamu mendapatkan penjelasan, karena dengan memberitahu harga kamar terlebih dahulu akan dapat membuat tamu terkejut mengetahui bahwa harga kamar terlalu mahal, apabila tamu keberatan harga kamarnya masih dirasakan terlalu mahal, berikan atau tawarkan harga kamar yang harganya setingkat lebih rendah, apabila harga kamar masih juga terlalu mahal, tidak ada pilihan lain untuk menjual tipe atau harga kamar yang paling murah. Hal yang penting adalah *receptionist* harus dapat meyakinkan tamu bahwa harga kamar tersebut akan sesuai dengan nilai kamarnya, dengan demikian dalam menawarkan tipe atau harga kamar adalah bermaksud untuk menjual nilai kamarnya kepada tamu dan bukan harga kamarnya yang dijual.

*c. Mengatasi keluhan (Handling objection)*

*Receptionist* yang baik akan cepat menolong tamunya dalam menentukan pilihan kamarnya. Salah satu hal yang mungkin sulit untuk dijawab adalah apabila tamu menanyakan bahwa harga kamarnya terlalu mahal. Untuk memberikan jawaban kepada tamu, yaitu dengan mengatakan “ya” menggunakan tehnik “tetapi”.

Contoh : “Kami menawarkan dengan harga kamar yang tinggi, tetapi Bapak/ Ibu belum melihat kamarnya”.

Untuk menanyakan kepada tamu maka tunjukkanlah kamar yang bagus untuk dilihat.

*d. Menutup jual beli (Closing the sale)*

Langkah terbaik dalam menutup jual beli adalah dengan menyodorkan kartu registrasi untuk diisi tamu. Apabila telah mengisinya, ucapkan terima kasih, dan apabila tamu tidak jadi menginap di hotel dikarenakan harga kamar dirasakan masih terlalu mahal bagi tamu, tetaplah bersikap baik dan sopan terhadap tamu tersebut.

### 1.4.3 Peranan *Front Office Department*

Pengertian tentang *Front Office Department* adalah sebagai berikut:

*Front Office Department* adalah suatu departemen di hotel yang mempunyai tugas pokok untuk menjual kamar yang dioperasikan serta menjual seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel (Djahuri, 1992:1)

*Front Office Department* sangat penting untuk sebuah hotel karena merupakan “pusat kegiatan“ hotel, memberikan pelayanan para tamu pada saat tamu tiba (*check-in*), dan pada waktu akan meninggalkan hotel, memberikan pendapatan hotel yang diperoleh dari hasil penjualan sewa kamar, lebih dari setengah pendapatan seluruh hotel ini diperoleh dari hasil sewa, menentukan keberhasilan pelayanan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Berikut ini peranan departemen kantor depan:

*1. Merupakan wakil dari manajemen (Management Representative)*

Dalam keadaan tertentu, *Front Office Department* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya dapat diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini misalnya sering terjadi ketika masalah terjadi di luar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikannya terutama di malam hari. Sebagai contoh, tamu yang sangat penting datang ke hotel

untuk keperluan santai atau pribadi, petugas *reception* harus dapat menangani tamu VIP tersebut.

#### 2. Orang-orang yang mampu menjual (*Sales Person*)

Setiap orang yang berada di jajaran *Front Office Department* diharuskan mampu mempunyai kecakapan menjual (*salesmanship*), karena karyawan *Front Office Department* lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung hotel khususnya petugas di bagian *reception* yang tugasnya selalu berhadapan dengan tamu secara langsung. Yang dimaksud mampu menjual disini bukan saja menjual produk hotel berupa kamar, melainkan fasilitas – fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel. Sebagai contoh, apabila ada calon tamu yang memerlukan informasi tentang hotel, maka petugas di bagian *reception* harus dapat menjelaskannya.

#### 3. Pemecah masalah (*Problem Solver*)

Sebagai “the hub of activities” (poros suatu aktivitas), *Front Office Department* merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan – keluhan tamu. Merupakan hal yang wajar, apabila karyawan *Front Office Department* menerima keluhan yang bukan masalah di bagian departemen tersebut melainkan masalah untuk departemen lain. Sebagai contoh, seorang *receptionist* harus dapat mengatasi tentang kerusakan AC di kamar yang dihuni tamu, dengan cara menerima keluhan tamu tersebut untuk kemudian diinformasikan kepada *Engineering Department*.

#### 4. Sebagai Wakil dari Hubungan Masyarakat

Karyawan *Front Office Department* juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Disitu para petugas diharapkan dapat berperan sebagai “internal public relations” yang dapat memberikan citra yang baik terhadap tamu hotel maupun masyarakat pengunjung. Sebagai contoh, apabila tamu memerlukan

informasi tentang produk hotel yang ditawarkan pada saat itu, maka *Front Office Department* dapat membantu menjelaskannya.

5. *Sebagai Koordinator Kegiatan Pelayanan (Service Coordinator)*

*Front Office Department* suatu hotel juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui *Front Office Department*. Yang paling jelas adalah pada saat tamu rombongan dan adanya rombongan konvensi ataupun kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel. Saat tinggal di hotel saat yang paling penting bagi tamu. Dan ketika tamu berada di kamar serta menjalankan aktifitas, dia akan membuktikan sampai sejauh mana kualitas karyawan hotel dalam memberikan layanan. Dalam hal inilah *Front Office Department* menjalankan fungsi vitalnya. Sebagai koordinator kegiatan, *Front Office Department* diharapkan dapat memberikan kepuasan maksimal. Tujuan terpenting dalam memberikan layanan terbaik selama tamu tinggal adalah agar tamu mempunyai kesan yang baik sehingga tamu akan datang kembali. Maka apabila ada keluhan tamu yang terjadi pada saat itu juga harus segera diatasi.

6. *Pemberi Informasi (Information Giver)*

Seluruh petugas *Front Office Department* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas *Front Office Department* juga harus mengetahui kejadian – kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa – peristiwa penting di luar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi.

7. *Penyimpan Data (Record Keeper)*

*Front Office Department* merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari – hari di hotel. *Front Office Department* juga menyimpan data riwayat tamu yang dapat digunakan sebagai alat untuk menjual fasilitas – fasilitas hotel yang baru. Sebagai contoh, apabila ada paket harga kamar baru, *Sales and Marketing*

*Department* dapat menggunakan data riwayat tamu (*guest history*) tersebut untuk menjual paket kamar tersebut.

Petugas di bagian *reception* dapat menggunakan 3 (tiga) cara dalam menyebutkan harga kamar kepada tamu, yaitu:

a. *The Shock Method*

*Receptionist* menyebutkan tarif kamar terlebih dahulu, dan kemudian menyebutkan pelayanan yang diberikan hotel dan fasilitas yang termasuk dari tarif kamar tersebut.

Contoh : "Dengan harga Rp 90.000,00 nett, kami menyediakan tipe kamar standart dengan fasilitas makan pagi untuk dua orang, kamar mandi menggunakan *shower* dan tiket masuk *sky and discoutique* untuk satu orang secara gratis".

Pada industri perhotelan, metode ini biasanya digunakan untuk menawarkan menu pada *Food and Beverage Department*. Metode ini sebaiknya dihindari pada saat menjual kamar. Tetapi metode ini dapat digunakan apabila hotel sedang dalam keadaan *fully booked*.

b. *The Tailor Method*

Metode ini dapat digunakan apabila tamu menginginkan melihat model/ tipe kamar terlebih dahulu sebelum menentukan kamar mana yang disukainya. Dalam hal ini, petugas *receptionist* harus mengingat 3 hal, yaitu :

- 1) Petugas *receptionist* menunjukkan kamar yang terbaik dari tipe kamar yang diinginkan tamu.
- 2) Petugas *receptionist* mempersilahkan tamu untuk menentukan tipe kamar berdasarkan pilihannya sendiri. Dalam pemilihan kamar tersebut, petugas *receptionist* sebaiknya tidak memberikan kesan kepada tamu seolah – olah petugas *receptionist* memaksa tamu untuk memilih kamar lain.
- 3) Apabila terdapat tamu memilih kamar yang termurah, petugas *receptionist* hendaknya memberikan kesan bahwa tamu tersebut telah menentukan kamar yang terbaik dan tidak memberikan kesan bahwa

tamu tersebut berkelas rendah.

c. *The Sandwich Method*

Pada metode ini, tarif kamar disebutkan diantara menyebutkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Contoh : “ Kami mempunyai kamar dengan tipe superior yang baik untuk anda dan keluarga dengan fasilitas kamar mandi menggunakan bathtub seharga Rp 175.000,00 nett termasuk makan pagi dan tiket masuk *sky and discotique* secara gratis untuk dua orang”.

#### 1.4.4 Siklus Kegiatan Tamu Hotel

a. Sebelum Kedatangan (*Pre – Arrival*)

Sebelum memutuskan untuk tinggal di hotel biasanya tamu lebih dulu menentukan hotel mana yang akan dipilih. Pilihan itu dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti: apakah sudah pernah tinggal sebelumnya, mendengar cerita tentang hotel tersebut, melalui brosur, iklan rekomendasi dari perjalanan/ perusahaan penerbangan, petugas di bandara udara, melalui promosi dari sopir taksi atau karena adanya mata rantai hotel.

Keputusan bisa juga karena pembuatan pesanan (*reservation*) yang begitu mudah dan menyenangkan atau kenangan manis dari petugas reservasi yang begitu ramah tamah, yang menjelaskan dengan baik mengenai fasilitas hotel, harga kamar serta *aenitis* (suatu layanan tambahan yang diberikan kepada tamu khusus sifatnya seperti tamu VIP, antara lain *welcome chocolate* dan lain – lain) yang akan diberikan kepada tamu bila *check-in* di hotel.

Perilaku, sikap, kerja yang efisien, dan pengetahuan karyawan bagian reservasi yang begitu baik di mata pemesan sewaktu melakukan pemesanan juga merupakan faktor penting dalam pertimbangan menentukan pilihan hotel. Seorang petugas reservasi harus mampu menjual produk hotel sebaik mungkin.

Petugas reservasi harus mampu menjawab secara tepat dan akurat

akan membutuhkan tamu reservasi yang akan datang. Bila tamu sudah dinyatakan pasti (*confirm*) untuk memperoleh kamar, maka petugas harus mengirimkan surat tanda persetujuan memperoleh kamar (*confirmation reservation letter*).

Tata urutan kerja yang paling efisien dan efektif di dalam pemesanan kamar adalah sebagai berikut: menerima reservasi dengan menggunakan berbagai media, memasukkan data ke dalam agenda reservasi, lalu dari agenda reservasi dimasukkan ke dalam formulir reservasi, dan data dari *reservation form* dimasukkan ke dalam program komputer, lalu diarsipkan dan kepada pemesan diberikan “confirmation reservation letter”.

#### b. Pada Saat Kedatangan (*Arrival*)

Kedatangan tamu bisa diketahui dari pemesanan kamar, baik melalui nomor penerbangan untuk tamu yang menggunakan pesawat udara ataupun bentuk pemesanan lainnya. Tetapi ada juga yang tidak bisa diramalkan karena ada tidak ada tamu yang tidak diharapkan (*unexpected arrival time*), misalnya tamu yang melakukan kunjungan mendadak. Proses kedatangan ini diawali dengan datangnya tamu menuju ke *reception (registration desk)* untuk mendaftarkan diri. Oleh petugas *receptionist* biasanya dinyatakan apakah sudah membuat reservasi atau belum. Bila tamu belum membuat reservasi, *receptionist* akan memberikan blangko registrasi untuk diisi. Kepada tamu yang pernah menginap sebelumnya tapi pada saat tersebut check-in di hotel tanpa membuat pemesanan kamar sebelumnya (*walk-in guest*) cukup diminta tanda tangan di kartu registrasinya (*registration card*). Data lainnya sudah ada di *Guest History* sehingga bisa diisi sendiri oleh petugas.

Bila pada saat check-in kondisi sedang sepi, maka petugas *receptionist* bisa mengisikan data tamu yang baru pertama kali menginap di hotel dengan cara menjamin identitas tamu, seperti: Passport, KTP, Kartu Ijin Menetap Sementara (KIMS Card). Setelah semua data terisi tamu tinggal menandatangani saja. Cara demikian sekaligus digunakan

sebagai cara untuk memastikan apakah kartu identitas tamu tersebut benar. Sebaliknya, bila kondisi hotel sangat ramai dan banyak sekali tamu yang *check-in* secara bersamaan, maka tamu dipersilahkan untuk mengisi kartu registrasi sendiri. Setelah selesai barulah petugas memeriksanya.

Setelah tamu mengisi registrasi, *receptionist* mencarikan kamar sesuai pesanan, menyiapkan kunci kamar, mengisi *guest card* dan menyiapkan *welcome drink card*. Tamu memasuki kamar ada dua cara, yaitu menuju kamar sendiri atau diantar petugas. Bila kondisi dalam keadaan sedang tidak ramai, biasanya *bellboy* atau *guest relation staff* akan mengantarkan tamu menuju kamar. Istilah ini disebut dengan cara *Escorting Guest*. Bila kondisi hotel sedang sibuk, hanya tamu -tamu pilihan atau VIP saja yang diantar ke kamar.

#### c. Saat Tamu Tinggal Di Hotel (*Occupancy*)

Saat tinggal di hotel adalah saat yang paling penting bagi tamu. Ketika tamu berada di kamar serta menjalankan aktivitas, dia akan akan membuktikan sampai sejauh mana kualitas staff hotel dalam memberikan pelayanan. Dalam hal inilah kantor menjalankan fungsi vitalnya. Sebagai koordinator kegiatan, *Front Office Department* diharapkan dapat memberikan kepuasan maksimal.

Tujuan terpenting dalam memberikan layanan terbaik selama tamu tinggal adalah agar tamu memiliki kesan baik sehingga akan datang kembali. Maka keluhan tamu yang terjadi pada saat itu harus segera diatasi. Perasaan aman selama tinggal juga dijamin, untuk itu petugas keamanan harus berjaga – jaga selama dua puluh empat jam . Hotel senantiasa berupaya agar tamu melakukan banyak transaksi selama tinggal, seperti makan di restoran yang ada/ tidak di luar hotel, menggunakan fasilitas *laundry & dry cleaning service, business center, sport facilities, room service, telephone, bar, discotique* dan lain – lain. Transaksi tamu yang paling tinggi selama menginap adalah biaya sewa kamar (*room charges*). Bagi tamu yang check-in dengan menggunakan

sistem pembayaran kartu kredit harus selalu di lihat batas kreditnya supaya tidak terjadi *over limit* (habis masa pakainya). Semua transaksi tamu selama menginap dicatat oleh bagian akunting (*Front Office Cashier*). Pada malam hari diperiksa oleh *night audit*. Sehingga pada saat *check-out* di kemudian harinya, tamu tidak mempunyai masalah dalam pembayaran.

d. Tamu Meninggalkan Hotel (*Departure*)

Saat *check-out* adalah saat yang sensitif, karena berhubungan dengan masalah uang. Karena itu seorang kasir di *Front Office Department* dituntut untuk bekerja dengan sabar, tenang, teliti, dan dapat mengendalikan dirinya sendiri.

Pada saat *check-out*, kamar tamu dikosongkan, lalu dibersihkan dan siap untuk dijual kepada tamu berikutnya. Proses *check-out* dimulai ketika tamu menghubungi *Bell Captain* agar *Bell Boy* untuk barang – barang bawaannya. Lalu pergi ke F.O.C (*Front Office Cashier*) untuk membayar semua rekeningnya, kunci kamar harus diserahkan (khususnya yang kuncinya masih manual).

*Front Office Cashier* akan menanyakan apakah tamu memakai fasilitas minibar sebelum meninggalkan kamar. Bila tamu menyatakan tidak mengkonsumsi apapun dari minibar maka ada satu cara mengecek yaitu dengan cara menggunakan semacam radio pager yang berhubungan langsung dengan *minibar checker*.

Petugas ini yang dipager harus langsung bergegas ke kamar. Bila terlihat ada pemakaian minibar, ada dua cara transaksi *minibar checker full computerized* termasuk *connected telephone*, maka *minibar checker* dapat melakukan *billing* dari pesawat telepon tersebut, beberapa saat kemudian bill – billnya sudah bisa di-print di F.O.C. Bila operasional hotel masih manual, maka *minibar checker* akan menulis bon dengan tangan, lalu dibawa ke F.O.C.

Tujuan menanyakan adanya pemakaian minibar adalah agar tidak terjadi keterlambatan pembebanan biaya (*late charges*) kepada tamu

yang meninggalkan hotel, kepadanya diberikan *luggage release* yang berguna untuk (mengambil barang bawaan tamu di *Bell Captain Counter*. Kartu registrasi (*Registration Card*) yang sudah distempel *check-out* akan diambil oleh karyawan *bafian statistik* untuk pembuatan *guest history record*.

#### 1.4.5 Kapan Tamu Boleh atau Tidak Mendapatkan Kamar

Secara umum dikatakan bahwa hotel dapat menerima tamu siapa saja. Diskriminasi dalam penerimaan tamu sama sekali dilarang. Apalagi kalau hal itu berhubungan dengan ras, jenis kelamin, agama dan asal negara. Hanya jenis – jenis tamu tertentu yang mungkin boleh untuk tidak diberi kamar, misalnya bila kondisinya tidak memungkinkan seperti sedang mabuk pada waktu akan *check-in* dan sebagainya. Masalahnya menjadi lebih jelas lagi bila kondisi hotel sedang *fully house*. Hal ini tetap berlaku walaupun tamu tersebut sudah membuat reservasi namun tidak *confirm*, atau tamu membuat reservasi namun dalam status *waiting list*.

Lain halnya bila reservasi tamu sudah digaransi. Mau tidak mau hotel harus bertanggung jawab. Bila tamu datang sebelum waktu pembatalan (biasanya sekitar jam 18 .00 sore ) maka tamu harus diberi kamar. Tetapi, bila hotel memang benar – benar sedang kekurangan atau minus kamar, maka hotel wajib mencarikan kamar di hotel dan pembayaran satu malam merupakan tanggung jawab hotel penolak. Bila tamu ternyata tinggal lebih dari satu malam, maka merupakan kewajiban bagi hotel penolak untuk memberi tahu dan mempersilahkan tamu tersebut untuk kembali ke hotel itu bila keesokan harinya kamar sudah tersedia.

##### a. Tamu – tamu *Walk-in*

Banyak hal yang bisa terjadi pada malam hari. Dan mungkin saja ada orang yang kelelahan menjalankan bisnis sepanjang hari dan berniat

untuk menginap di hotel ternyata hanya menemukan hotel yang *fully booked*. Jika ternyata hotel memang sudah tidak mungkin lagi memberikan akomodasi bagi tamu tersebut, maka ada cara yang termudah untuk membantunya, yaitu dengan mencarikan kamar di hotel yang paling dekat. Namun, usahakan untuk mencarikan hotel yang setaraf, sebab kebanyakan tamu akan memilih tinggal di hotel yang setingkat itu. Perlu diingat, bila ternyata hanya pada malam itu saja hotel mengalami *fully house*, padahal tamu berencana untuk tinggal lebih dari satu malam, maka disarankan kepada tamu agar besok dapat kembali ke hotel kita atau bisa juga *receptionist* menghubungi tamu itu keesokan harinya.

Namun kadangkala seorang tamu yang mungkin tidak membuat reservasi mengaku sudah melakukan pemesanan. Hal inilah yang dapat membuat masalah bagi petugas. Bila menghadapi situasi yang sedemikian rupa, ada baiknya petugas mengambil tindakan sebagai berikut:

1. Jika tamu membawa surat konfirmasi pemesanan yang menunjukkan tanggal kedatangan dan nama sebuah hotel, ada kemungkinan tamu datang pada tanggal yang berbeda atau hotel yang keliru. Kebanyakan surat tanda konfirmasi/ persetujuan pemesanan disertai dengan nomor konfirmasi.
2. Menanyakan kepada tamu tentang pembuatan reservasi, apakah dia sendiri atau orang lain yang membuat reservasi hotel.
3. Melakukan pengecekan ulang terhadap reservasi yang dibuat, ada kemungkinan besar reservasi untuk tanggal lain. Melakukan pengecekan reservasi sekali lagi untuk memastikan kebenaran reservasi yang bersangkutan, ada kemungkinan ada kesalahan pada pengejaan nama keluarga tamu.
4. Jika pemesanan dilakukan melalui travel agent, agen – agen

perwakilan dan perusahaan penerbangan, persilahkan tamu untuk menghubungi pihak – pihak yang bersangkutan.

5. Menanyakan kepada tamu, apakah benar kedatangannya untuk hari ini. Bila ternyata terjadi kesalahan, seperti datang terlambat, maka satu – satunya cara adalah melihat *pre-registration card* untuk hari sebelumnya. Bila tamu dinyatakan sebagai *no-show*, petugas bisa menunjukkannya. Hal ini untuk meyakinkan tamu bahwa tamu seharusnya datang kemarin.
6. Apabila hotel memang sudah benar – benar 100% penuh terisi dan semua *house use* juga sudah digunakan, maka petugas *Front Desk* patut untuk menolak. Untuk mencari jalan keluarnya, hotel membantu untuk membuatkan pemesanan pada hotel lain yang setaraf.

b. Tamu – tamu dengan Reservasi yang Tidak Bergaransi

Ada banyak alasan dan situasi yang memungkinkan seorang tamu menunda jadwal keberangkatan. Tamu bisa saja tidak memiliki kesempatan untuk melakukan pemindahan status reservasi dari *non - guaranteed* ke *guaranteed* dalam hal waktu tibanya di hotel. Kejadian ini bisa membuatnya melewati batas waktu pembatalan. Sebagai akibatnya hotel memutuskan bahwa pemesanan tamu tersebut tidak dipertahankan. Pada kondisi demikian, mungkin hotel tidak akan menyediakan kamar pada saat kedatangan. Jika benar bahwa hotel tidak mampu memberikan kamar, petugas harus secara hati – hati menjelaskan kepada tamu supaya tidak tersinggung. Petugas sama sekali tidak boleh menyalahkan tamu.

c. Tamu dengan Pemesanan Kamar yang Digaransi

Jika pemesanan kamar dikerjakan dengan baik dan benar serta prosedur perkiraan kedatangan tamunya dilakukan secara akurat, maka hotel tidak akan pernah mengalami kesulitan dalam men-check-in-kan tamu yang status pemesanannya digaransi. Bila pemesanan kamar

bergaransi namun berhubung satu dan lain hal ternyata hotel tidak dapat memberikan kamar, maka kasus ini merupakan tanggung jawab manajer. Bila menghadapi kasus yang sedemikian rupa, manajer wajib melakukan tindakan sebagai berikut:

- 1) Memeriksa semua pekerjaan *receptionist* untuk mengetahui apakah ada kekeliruan dalam menjual kamar.
- 2) Memeriksa secara rinci perhitungan kamar yang paling akhir (*last minute count*). Membandingkan dengan *room rack*, *housekeeper report*, dan laporan perbedaan status kamar (*room discrepancies*).
- 3) Menelepon tamu - tamu yang seharusnya *ceck-out* hari ini. Kemungkinan ada tamu yang tidak mengkonfirmasi keberangkatannya atau bisa saja tamu melakukan tindakan *skipper* (meninggalkan hotel tanpa menyelesaikan pembayarannya). Bisa juga tamu sudah lebih dulu membayar sebelum berangkat, sehingga merasa tak perlu menghubungi *Front Office Cashier* untuk di-*check-out*-kan. Dengan demikian kondisi seperti ini, kamar bisa diberikan pada tamu (reservasi dengan garansi) yang sedang mengalami masalah itu.

Cara paling akhir yang bisa dilakukan adalah mencek kamar yang *out-of-order* (rusak). Atau bila kondisi belum benar-benar *fix* namun layak huni, katakan sejujurnya kepada tamu. Biarlah tamunya sendiri yang memutuskan apakah mau tinggal di kamar tersebut untuk sementara waktu. Tentu saja dalam hal ini diberikan harga khusus, lebih murah daripada harga normal.



## II. GAMBARAN UMUM HOTEL MERDEKA KEDIRI

### 2.1 Selintas Sejarah Dan Perkembangan Tentang Hotel Merdeka Kediri

Dahulu Hotel Merdeka Kediri adalah sebagai sarana penginapan untuk tamu – tamu penting yang datang ke Kediri, yang dibangun dan dimiliki oleh Pemerintah Hindia Belanda sebelum masa kemerdekaan Indonesia sekitar tahun 1933. Karena termasuk daerah perkebunan yang berhawa sejuk, sehingga banyak orang – orang Belanda yang menghabiskan waktu untuk berkunjung ke daerah Kediri.

Setelah masa kemerdekaan Indonesia, Hotel Merdeka Kediri tetap dipakai sebagai sarana penginapan yang dikelola oleh pemerintah Indonesia sampai beberapa kali dan juga berganti – ganti pengelola. Sebagai pengelola yang terakhir adalah PT. NATOUR dengan fasilitas kamar sebanyak 36 kamar. Kemudian pada tanggal 23 Juni 1988 diambil alih oleh PT. GUDANG GARAM Kediri melalui anak perusahaannya yaitu PT. SURYARAYAINDAH berdasarkan akte No.C2/PendaftarHT.01/1988. PT.SURYARAYAINDAH yang berkedudukan di Surabaya adalah pengelola Surya Hotel & Cottages di Prigen Pasuruan dan Hotel Merdeka Kediri.

Tahun 1989 mulai diadakan renovasi dengan menambah jumlah kamar menjadi 58 kamar serta beberapa fasilitas lain seperti: *Restaurant, Laundry, Discotique*, Gedung Serba Guna dan tempat parkir yang tua. Bentuk bangunan hotel di bagian masih bercorak perpaduan antara arsitektur zaman Belanda yang unik dengan arsitektur modern. Berdasarkan SK.Dirjen Pariwisata Pos Dan Telekomunikasi No. 394/ Parpostel/ 1991, tgl 17 Desember 1991 Hotel Merdeka Kediri dinyatakan sebagai hotel berbintang satu.

Hotel Merdeka Kediri terletak tepat di jantung kota Kediri, sehingga memudahkan setiap tamu untuk mencapai pusat – pusat kegiatan: Bisnis, Pertokoan, Pemerintahan, Hiburan, Keamanan dan Telekomunikasi yang bisa

dijangkau dengan berjalan kaki, becak atau taksi. Dengan didukung letak geografis kota Kediri yang berada di persimpangan dari jurusan kota lain, sehingga bisa dijadikan sebagai tempat *transit* sebelum menuju ke kota lain atau berwisata di sekitar karasidenan Kediri.

## 2.2 Fasilitas Umum Hotel Merdeka Kediri

Hotel Merdeka Kediri mempunyai beberapa fasilitas antara lain :

### 1. KAMAR (*ROOM*)

Jenis kamar yang terdapat di hotel Merdeka Kediri, yaitu :

**SUPERIOR** : Rp175.000,00 nett (termasuk *breakfast*), jumlah kamar sebanyak 16 kamar dengan fasilitas: AC, TV(Parabola), Karpét, Telepon, Air panas dan dingin, *Bathtub*, Kulkas, *Bed* ukuran besar.

**MODERATE** : Rp 125.00,00 nett (termasuk *breakfast*), jumlah kamar sebanyak 12 kamar dengan fasilitas: AC, TV(Parabola), Karpét, Telepon , Air panas dan dingin, *Bathtub* (lantai satu), *Bed* ukuran besar.

**STANDARD** : Rp 90.000,00 nett (termasuk *breakfast*), jumlah kamar sebanyak 30 kamar dengan fasilitas : AC, TV (parabola), Karpét, Telepon, Air panas dan dingin, *Shower*, *Twin bed* dengan ukuran kecil.

### 2. *PANDANSARI RESTAURANT*

Restoran pandansari menyediakan makanan untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Untuk masakan restoran Pandansari menyediakan beraneka macam masakan antara lain masakan Eropa, China, dan Indonesia. Restoran pandansari juga menyediakan tempat untuk berbagai macam acara seperti pesta pernikahan, pesta ulang tahun, reuni dan sebagainya. Restoran pandansari dapat menampung sebanyak  $\pm 100$  orang.

### **3. SKY AND DISCOUTIQE**

Tempat ini merupakan satu – satunya tempat hiburan di malam hari khususnya di Kota Kediri. Untuk tiket masuknya seharga Rp 22.500,00 kecuali pada hari sabtu seharga Rp 25.000,00. Tiket ini termasuk *soft drink*.

### **4. LAUNDRY**

Laundry disini merupakan jasa pencucian pakaian baik itu pakaian tamu hotel maupun pihak luar hotel.

### **5. “SAPTO ARGO“ HALL**

Sapto Argo Hall merupakan aula pertemuan yang bisa dipakai untuk berbagai acara seperti : seminar, pendidikan, demo untuk suatu produk dan sebagainya.

## **2.3 VISI DAN MISI HOTEL**

### **2.3.1 Visi Hotel**

Sesuai dengan pengertian hotel yaitu suatu bentuk akomodasi yang menyediakan tempat penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi tamu yang dikelola secara komersial. Dalam hal ini pihak Hotel Merdeka Kediri menginginkan seorang tamu hotel merasa nyaman, aman dan puas tinggal dihotel tersebut, sehingga tamu yang merasakan kepuasan di hotel tersebut secara otomatis akan memberikan informasi kepada orang lain untuk tinggal di hotel ini. Jika hal ini terjadi, tingkat hunian kamar akan meningkat dan hotel tersebut akan lebih dikenal oleh masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat kota Kediri khususnya.

### **2.3.2 Misi Hotel**

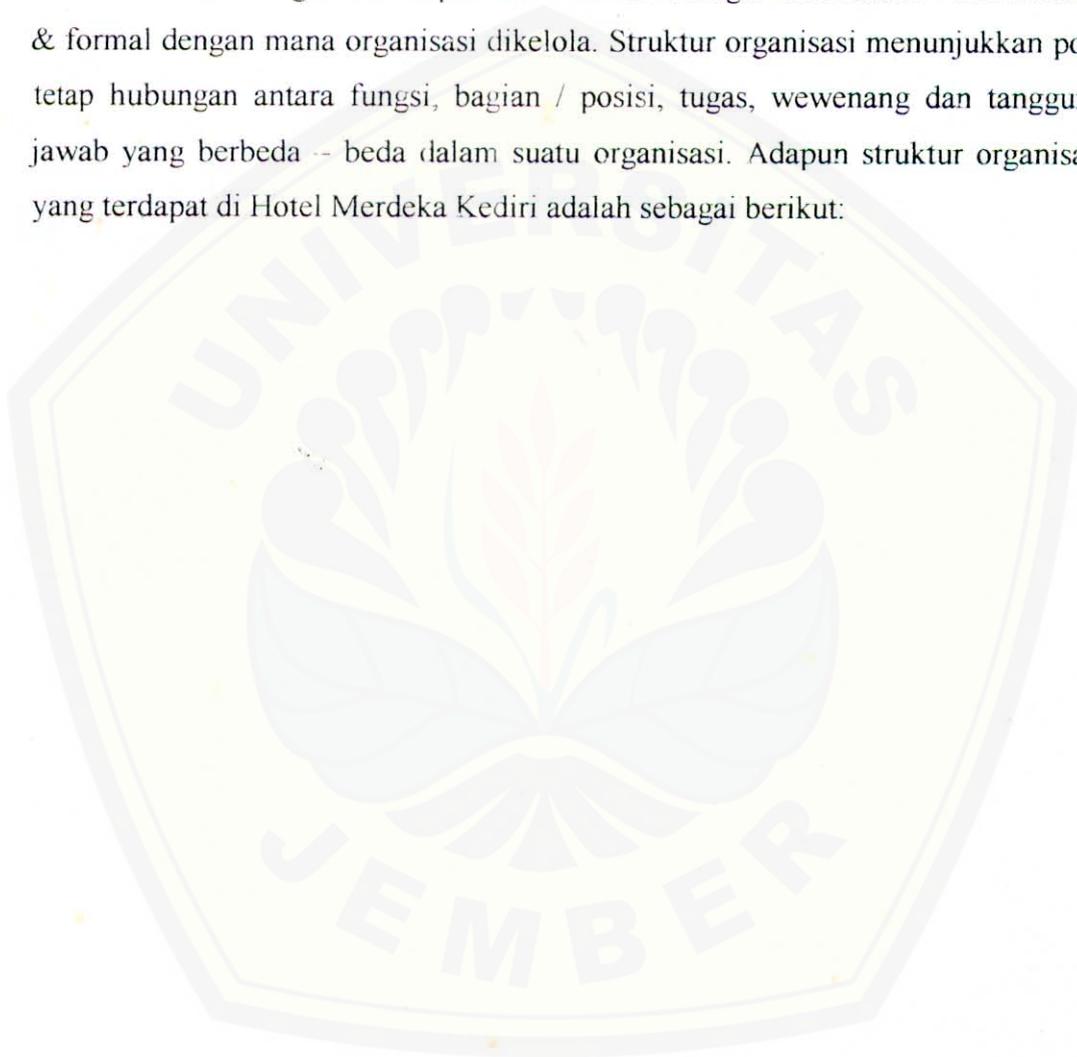
Dalam mewujudkan visi yang terdapat di hotel tersebut, ada beberapa cara yang dilakukan oleh pihak Hotel Merdeka Kediri antara lain:

- a) Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel pada saat *check-in*
- b) Menjamin kenyamanan, keamanan, terutama di dalam hotel

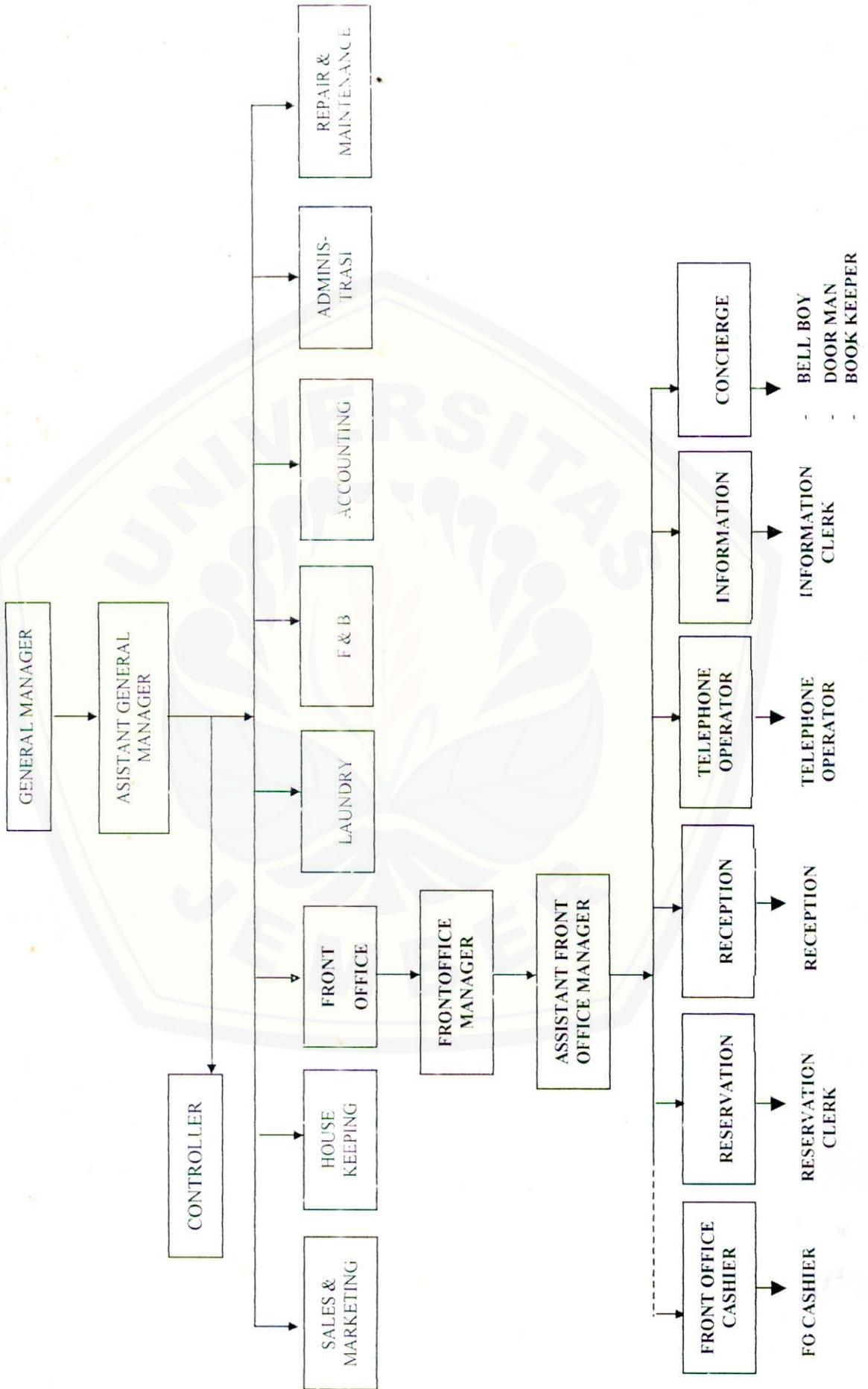
- c) Menyediakan jasa dan produk yang sesuai dengan kebutuhan tamu hotel
- d) Memberikan kesan yang baik kepada tamu sehingga tamu ingin kembali untuk tinggal dengan situasi dan kondisi yang baru.

### **2.5 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme – mekanisme & formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan pola tetap hubungan antara fungsi, bagian / posisi, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda – beda dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi yang terdapat di Hotel Merdeka Kediri adalah sebagai berikut:



**STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MERDEKA KEDIRI**



## 2.4 Deskripsi Jabatan Departemen Kantor Depan PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri

### 2.4.1 *Front Office Supervisor*

#### Hubungan Organisasi

Melapor kepada : *Assistant FO Manager*

Mengawasi kepada : - *Reception Information*

- *Reservation*

- *Telepon Operator*

- *Bell Captain*

#### Ikhtisar Pekerjaan :

Bertanggung jawab atas penjualan kamar dan kelancaran kegiatan di *Front Office*, mengadakan koordinasi dengan bagian – bagian lain guna menjamin pelayanan yang tepat dan memuaskan bagi para tamu.

#### Tugas dan Tanggung jawab :

1. Melakukan pembagian tugas dan shift di *front office* serta mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaannya.
2. Melayani permintaan khusus dari tamu misalnya memesan karangan bunga, pengurusan tiket perjalanan dll.
3. Mengawasi pelaksanaan pemesanan kamar (*reservation*), check-in, check-out, dan penempatan tamu (*blocking*).
4. Memeriksa dan meneliti *room rack*, bill – bill kamar, restoran dan bar, laundry, phone sales dan daftar tamu/ *daily guest report*.
5. Mengawasi penyimpanan kunci – kunci kamar tamu dan penggunaan pesawat telepon.
6. Menanggapi keluhan tamu mengenai pelayanan di *Front Office* dan keluhan – keluhan lainnya yang disampaikan kepadanya.
7. Mengawasi tugas lain yang berhubungan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya.

## 2.4 Deskripsi Jabatan Departemen Kantor Depan PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri

### 2.4.1 *Front Office Supervisor*

#### Hubungan Organisasi

Melapor kepada : *Assistant FO Manager*

Mengawasi kepada : - *Reception Information*

- *Reservation*

- *Telepon Operator*

- *Bell Captain*

#### Ikhtisar Pekerjaan :

Bertanggung jawab atas penjualan kamar dan kelancaran kegiatan di Front Office, mengadakan koordinasi dengan bagian – bagian lain guna menjamin pelayanan yang tepat dan memuaskan bagi para tamu.

#### Tugas dan Tanggung jawab :

1. Melakukan pembagian tugas dan shift di *front office* serta mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaannya.
2. Melayani permintaan khusus dari tamu misalnya memesan karangan bunga, pengurusan tiket perjalanan dll.
3. Mengawasi pelaksanaan pemesanan kamar (*reservation*), check-in, check-out, dan penempatan tamu (*blocking*).
4. Memeriksa dan meneliti *room rack*, bill – bill kamar, restoran dan bar, laundry, phone sales dan daftar tamu/ *daily guest report*.
5. Mengawasi penyimpanan kunci – kunci kamar tamu dan penggunaan pesawat telepon.
6. Menanggapi keluhan tamu mengenai pelayanan di *Front Office* dan keluhan – keluhan lainnya yang disampaikan kepadanya.
7. Mengawasi tugas lain yang berhubungan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya.

#### 2.4.2 Receptionist

##### Hubungan Organisasi

Melapor kepada : *FO Supervisor*

Mengawasi langsung :

##### Ikhtisar Pekerjaan :

Bertanggung jawab atas prosedur dan administrasi penjualan kamar, pelayanan kepada tamu dalam hal memberikan informasi yang diperlukan, membantu tamu dalam hal penigiriman surat – surat (pos) serta pelayanan telepon.

##### Tugas dan tanggung jawab :

1. Melayani registrasi dan memilih kamar untuk tamu sesuai dengan permintaan dan kondisi hotel pada saat itu.
2. Memberikan kunci kamar yang tepat kepada *bellboy* dan menugaskannya untuk mengantar tamu ke kamar yang telah ditentukan.
3. Melayani pemesanan kamar (*reservation*) dan memberikan konfirmasi (kepastian) atas pesanan kamar tersebut.
4. Melengkapi rekening tamu yang akan *check-out*.
5. Memberikan keterangan yang jelas mengenai fasilitas yang dimiliki hotel dan informasi – informasi lain yang diperlukan tamu misalnya: pusat perbelanjaan, objek wisata/ rekreasi, hiburan, alamat-alamat kantor dan alat transportasi.
6. Membantu tamu dalam hubungan dengan pihak luar misalnya : pemesanan taksi/tiket KA, karangan bunga, pelayanan pos/ perangko dan benda – benda pos lainnya.
7. Menerima kiriman surat – surat atau pesanan tamu, mengatur penyimpanannya untuk kemudian diserahkan kepada yang berhak.
8. Melaksanakan tugas – tugas lain yang berhubungan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya.

### 2.4.3 Telephone Operator

#### Hubungan Organisasi

Melapor Kepada : *FO Supervisor*

Mengawasi Langsung :

#### Ikhtisar Pekerjaan :

Membantu kelancaran penggunaan fasilitas telepon untuk kepentingan tamu hotel maupun kepentingan operasional perusahaan.

#### Tugas Dan Tanggung Jawab

1. Menghubungkan permintaan telepon keluar/ masuk dari pihak tamu maupun karyawan hotel.
2. Menerima pesanan kamar melalui telepon dari pihak luar.
3. Membuat hasil penjualan telepon dan melaporkannya ke bagian *Accounting*.
4. Mencatat nomor – nomor telepon yang telah dihubungkan untuk kepentingan dinas yang menjadi beban perusahaan dan melaporkan kepada atasannya.
5. Bersikap ramah dan sopan terhadap tamu yang menggunakan jasa telepon.
6. Melaksanakan tugas lain yang berhubungan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya.

### 2.4.4 Bell Captain

#### Hubungan Organisasi

Melapor Kepada : *FO Supervisor*

Mengawasi langsung : *Bell boy*

#### Ikhtisar Pekerjaan :

Mengawasi pelaksanaan tugas – tugas pelaksanaan *bellboy* serta membantu pelayanan tamu – tamu hotel baik yang *check-in* maupun *check-out*.

**Tugas dan Tanggung Jawab**

1. Mengkoordinir pekerjaan – pekerjaan petugas *bellboy*.
2. Membuat laporan yang diperlukan sesuai dengan tugas – tugasnya.
3. Mengawasi barang – barang milik tamu yang sedang check-in maupun check-out.
4. Mengangkat dan mengantarkan barang – barang milik tamu ke kamar (c/i) dan ke kendaraan (c/o).
5. Memberikan penjelasan atas pertanyaan tamu tentang fasilitas hotel.
6. Mendata dan mengantarkan barang – barang titipan tamu hotel.
7. Melaksanakan tugas lain yang berhubungan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya.

**2.4.5 Bellboy****Hubungan Organisasi**

**Melapor kepada** : *Bell Captain*

**Mengawasi langsung** :

**Ikhtisar Pekerjaan** :

Bertanggung jawab atas penerimaan dan pelayanan tamu pada pintu hotel, membawa barang dan mengantarkan tamu – tamu yang *check-in* ke kamar, membawakan barang – barang tamu yang akan *check-out*.

**Tugas dan Tanggung Jawab** :

1. Melayani tamu hotel dan pengunjung lainnya dalam hal membukakan pintu mobil, memanggil kendaraan dan lain – lain.
2. Memberikan keterangan kepada yang membutuhkan mengenai arah/ petunjuk ke tempat - tempat yang ditanyakan.
3. Memberikan penjelasan atas pertanyaan – pertanyaan tamu mengenai fasilitas kamar misalnya : AC, TV, Air panas dll.
4. Memberikan keterangan dan dorongan agar tamu tertarik untuk menggunakan jasa/ fasilitas hotel dalam hal pemesanan makanan/

- minuman (restoran & bar), fasilitas Olah raga/ Rekreasi dll.
5. Menyampaikan titipan/ pesanan atau kiriman – kiriman untuk tamu.
  6. Melaksanakan tugas lain yang berhubungan dengan tanggung jawab yang dibesarkan oleh atasannya.

## 2.5 Sistem Ketenagakerjaan

Semua karyawan PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri merupakan sebagai partner kerja yang saling membutuhkan dan saling membantu. Adanya perbedaan tugas dan tanggung jawab yang tercermin dalam hak – hak, kewajiban serta wewenang yang didelegasikan kepada karyawan. Perbedaan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta wewenang tersebut terikat dan terbatas yaitu untuk mewujudkan dan mencapai tujuan yang sama di hotel ini. Jumlah karyawan yang ada pada PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri sebanyak 81 orang karyawan dengan pembagian jumlah karyawan pada masing – masing departemen sebagai berikut:

- 1) *Front Office Department* sebanyak 11 orang.
- 2) *Food and Beverage Department* sebanyak 20 orang.
- 3) *House Keeping Department* sebanyak 19 orang.
- 4) *Engenering Department* sebanyak 8 orang.
- 5) *Accounting Department* sebanyak 11 orang.
- 6) *Security Department* sebanyak 6 orang.
- 7) *Sales and Marketing Department* sebanyak 4 orang.
- 8) *Personel Department (General Manager dan Assistant Manager)* sebanyak 2 orang.

### 2.5.1 Jam Kerja

Peraturan jam kerja di Hotel Merdeka Kediri pada dasarnya sama dengan hotel yang lainnya yaitu selama 6 jam kerja. Adapun pembagian shift adalah sebagai berikut:

- Shift I : pukul 06.00-14.00 WIB.
- Shift II : pukul 14.00-22.00 WIB.
- Shift III: pukul 22.00-06.00 WIB.

Khusus pada bagian *Personel* dan *Accounting Department* jam kerja dimulai pada pukul 08.00-16.00 WIB sedangkan karyawan pada *Food and Beverage Department* khususnya pada bagian *Discotique* jam kerja dimulai pada pukul 21.00-02.00 WIB.

### 2.5.3 Sistem Gaji

- 1) Besar gaji karyawan diberikan berdasarkan skala pengupahan dan UMR.
- 2) Selain menerima gaji juga menerima upah tambahan antara lain:
- 3) Tunjangan Istri dan Anak.
- 4) Bonus hasil penjualan pelayanan kamar.
- 5) Uang lembur (*Insentif*).
- 6) Tunjangan hari raya.

### 2.5.4 Kesejahteraan dan Keselamatan Karyawan

Kesejahteraan karyawan meliputi semua penghasilan yang diperoleh dari perusahaan baik berupa gaji maupun penerimaan lain yang sesuai dengan ketentuan perusahaan sedangkan keselamatan karyawan juga sangat diperhatikan oleh perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan. Fasilitas yang diberikan untuk kesejahteraan dan keselamatan karyawan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pemberian gaji.
- 2) Tunjangan hari raya untuk semua karyawan diberikan pada hari peringatan keagamaan sesuai dengan agama dan kepercayaan masing – masing karyawan.
- 3) Jaminan kesehatan dan kecelakaan dengan diikutsertakan pada Astek (Asuransi Tenaga Kerja).
- 4) Pengambilan cuti selama enam hari pada tiap bulan, harus diambil satu bulan sekali dan bergantian antar karyawan.

## IV. PENUTUP



### 4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilaksanakan pada PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri di bagian *Front Office* khususnya *reception* yang sesuai dengan judul laporan yang diambil "Peranan Petugas Front Office Dalam Mengoptimalkan Tingkat Hunian Kamar Pada PT. Suryaraya Indah Hotel Merdeka Kediri, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

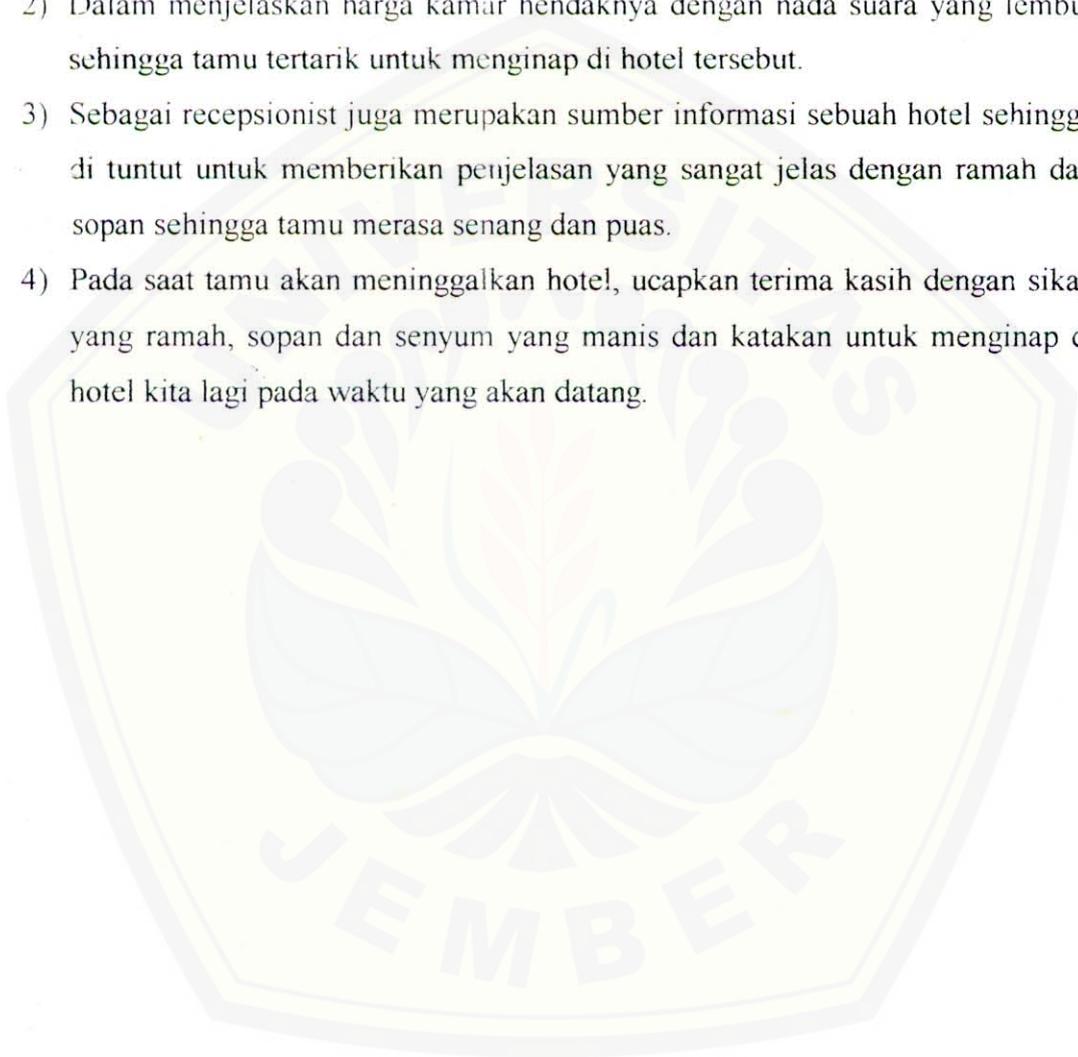
- 1) Teknik – teknik penjualan kamar dapat dilakukan oleh seorang *receptionist* selain yang dilakukan oleh karyawan di bagian *Sales and Marketing*.
- 2) Teknik – teknik penjualan kamar dapat dilakukan dengan menawarkan harga kamar dimulai dengan menjelaskan harga kamar yang tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah.
- 3) Teknik – teknik penjualan kamar dapat dilakukan dengan memberikan perhatian khusus kepada calon tamu yang akan tinggal seperti menjelaskan harga kamar beserta fasilitasnya.
- 4) Dalam penjualan kamar hotel, *reception* 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 kamar tamu tidak digaransi atau tamu belum memesan kamar sebelumnya dan dia datang di hotel 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 *receptionist* di dalam hotel di tuntut untuk lebih bersikap baik & sopan terhadap tamu karena kesan pertama kali yang dilihat oleh

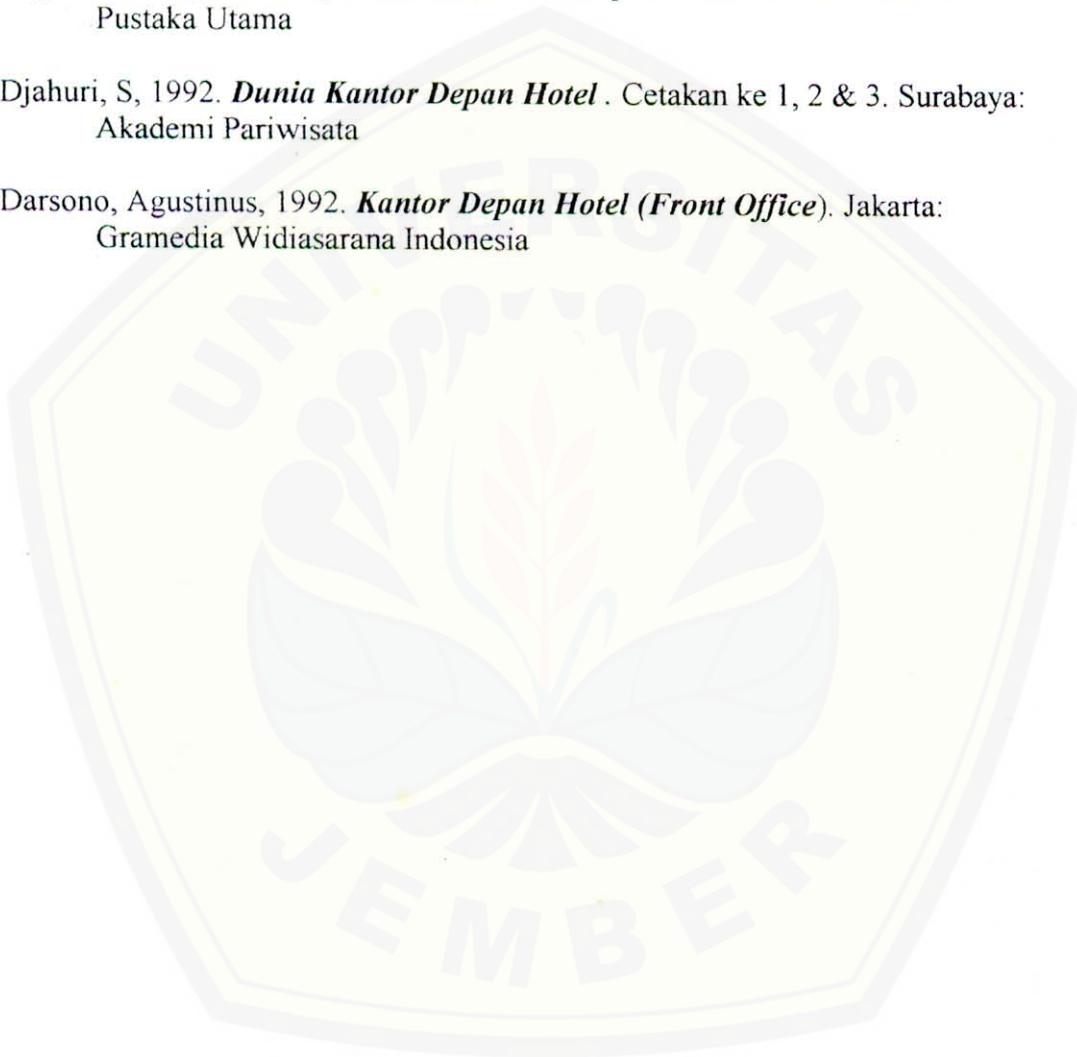
tamu adalah keramah tamahan dan juga pelayanan yang baik di dalam suatu hotel. Oleh karena itu citra suatu hotel harus dijaga betul sehingga seorang *receptionist* harus memperhatikan hal – hal berikut:

- 1) Pada saat tamu datang ke kounter, sambutlah dengan ramah, sopan, senyum dengan mengucapkan salam.
- 2) Dalam menjelaskan harga kamar hendaknya dengan nada suara yang lembut sehingga tamu tertarik untuk menginap di hotel tersebut.
- 3) Sebagai *receptionist* juga merupakan sumber informasi sebuah hotel sehingga di tuntut untuk memberikan penjelasan yang sangat jelas dengan ramah dan sopan sehingga tamu merasa senang dan puas.
- 4) Pada saat tamu akan meninggalkan hotel, ucapkan terima kasih dengan sikap yang ramah, sopan dan senyum yang manis dan katakan untuk menginap di hotel kita lagi pada waktu yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Pendit, S, Nyoman, 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Cetakan ke 5. Jakarta: Pradaya Paramita
- Sugiarto, Endar, 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Djahuri, S, 1992. *Dunia Kantor Depan Hotel* . Cetakan ke 1, 2 & 3. Surabaya: Akademi Pariwisata
- Darsono, Agustinus, 1992. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia



LAMPIRAN 1

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

Bill No. 6371  
 Datang tanggal: 5 Feb 02  
 Arrival date

Nama: Abdullah Syaid / A. Trip  
 N : 40  
 U : ✓  
 Age : 40  
 Pria  Wanita   
 Male  Female   
 Kebangsaan: W  
 Nationality: W  
 Pekerjaan: —  
 Profession: —  
 Surat Keterangan / Identification No. 620115490003  
 Tanggal/Date: 5/2  
 Besar yang memberikan SI  
 issued by SM (SI)

Alamat: Jl. Hutan Jalam  
 Address  
 Datang dari: Surabaya  
 Coming from  
 Maksud kunjungan: Relig.  
 Purpose of visit  
 Berangkat / Departure  
 Tanggal / Date: 5/2 Jam / Hour: 09.30 Ke / To: —  
 Keterangan lain: 1 kamar / Rp. 200.000  
 Other information

Jumlah tamu: 1  
 No. of persons  
 No. Kamar / Room No: 119  
 Tarif Kamar / Rate: 17500  
 Pembayaran / Payment:  Tunai / Cash (Personal Account)  Instansi / Perusahaan (Company Account)  
 Tanda tangan / Signature: [Signature]  
 FO Clerk: [Signature]

LAMPIRAN 2

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

**HOTEL BILL DM No. 008453**

No. Kamar / Room no. : 122  
Double / Single : Double Rate : 90.000  
Nama / Guest name : Elvin H  
Tanggal Tiba / Check in : 18-5-02 Jam / Hour : 12.00  
Tanggal Berangkat / Check out : \_\_\_\_\_ Jam / Hour : \_\_\_\_\_

Std Room 90.000

Total 90.000

LUNAS  
22 1 2002

Kediri : \_\_\_\_\_  
Signature | Credit Card No : | Dibebankan Kpd Reception  
*[Signature]* | | *[Signature]*

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

LAMPIRAN 3

PT. SURYARAYA INDAH  
HOTEL MERDEKA

Jl. Basuki Rachmat 4 Telp. (0354) 684443 - 684444  
PO. Box 170 Fax. (0354) 681263 Kediri 64121

DAILY GUEST REPORT

DATE 09 Mei '02

No.	Guest Name	M	F	EB	A	D	Remark	No.	Guest Name	M	F	EB	A	D	Remark
233	Wulun	2	-	-	9	5	ST	127	FX Tour	2	-	-	9	5	
127	Murli	2	-	-	9	5	ST	129	FX Tour	2	-	-	9	5	
121	Kodim	2	-	-	9	5	ST	121	FX Tour	2	-	1	9	5	
124	Kodim	2	-	-	9	5	ST	114	Victoris	2	-	-	1	5	
226	FX Tour	2	-	-	9	5		116	Victoris	2	-	-	1	5	
122	FX Tour	2	-	-	9	5		118	Victoris	2	-	-	1	5	
124	FX Tour	2	-	-	9	5		120	Bidiman	2	-	1	2	5	
130	FX Tour	2	-	-	9	5		131	Dedy	2	-	1	9	5	
132	FX Tour	2	-	-	9	5		133	Leopold	2	-	-	9	5	
134	FX Tour	2	-	4	9	5		227	Kuhn	1	-	-	7	5	M
136	FX Tour	2	-	-	9	5		229	Kuhn	1	-	-	9	5	M
138	FX Tour	2	-	4	9	5		228	Yudhi	1	-	-	1	5	
140	FX Tour	2	-	-	9	5		231	Eddy	2	-	1	1	5	
230	FX Tour	2	-	-	9	5		232	Fernando	2	-	-	1	5	
238	FX Tour	2	-	-	9	5		234	Fernando	2	-	-	1	5	
240	FX Tour	2	-	-	9	5		233	Roy	2	-	-	9	5	
236	FX Tour	2	-	-	9	5		235	Pius	2	-	2	9	5	
117	FX Tour	2	-	-	9	5		237	Pius	2	-	1	9	5	
137	FX Tour	2	-	-	9	5									
139	FX Tour	2	-	-	9	5									
239	FX Tour	2	-	-	9	5									
123	FX Tour	2	-	-	9	5									
125	FX Tour	2	-	-	9	5									
23	TOTAL	46	-	2				18	TOTAL	33	-	7			

No.	Description	To - Day	To - Date	No.	Description
1.	Room Available	45	405	6.	Room No. .... Out of Order
2.	Room Rerented	04	10	7.	Room No. 121, 124, 233, 127 1/2 Day Use
3.	R. N. S.	37	308	8.	Expected of Arival ..... 03 Single
4.	G. N. S.	88	601		..... 38 Double
5.	Av. Room Occ.	91, 11 %	78, 52 %		..... 09 Ext. Bed
	<u>R. O. Single :</u>				
	Pers. - Indonesia	01	67		
	Pers. - Asing	02	11		
	<u>R. O. Double :</u>				
	Pers. - Indonesia	38	239		
	Pers. - Asing	-	01		
	Extra Beds	09	43		





LAMPIRAN 6



DAILY ROOM SALE REPORT

DATE : 09 Mei 2012

ROOM No.	NAME	BILL No.	ROOM RATE	S	D	E	ROOM REVENUE	TAX	SERVICE	DISCOUNT
111										
112										
113										
114	Victorius	8112	90.000	-	2	-				
115										
116	Victorius	8113	90.000	-	2	-				
117	FX Tour	8291	112.000	-	2	-				
118	Victorius	8114	90.000	-	2	-				
119										
120	Budiman	8171	115.000	-	2	1				
121	FX Tour	8299	180.750	-	2	4				
122	FX Tour	8279	84.165	-	2	-				
123	FX Tour	8295	155.750	-	2	-				
124	FX Tour	8280	84.165	-	2	-				
125	FX Tour	8296	155.750	-	2	-				
126										
127	FX Tour	8297	155.750	-	2	-				
128										
129	FX Tour	8298	155.750	-	2	-				
130	FX Tour	8281	84.165	-	2	-				
131	Dedy	8277	200.000	-	2	1				
132	FX Tour	8282	84.165	-	2	-				
133	Leopold	8276	175.000	-	2	-				
134	FX Tour	8283	109.165	-	2	1				
135										
136	FX Tour	8284	84.165	-	2	-				
137	FX Tour	8292	112.000	-	2	-				
138	FX Tour	8285	109.165	-	2	1				
139	FX Tour	8293	112.000	-	2	-				
140	FX Tour	8286	84.165	-	2	-				
211										
212										
213										
214										
215										
216										
217										
218										
219										
<del>233</del>	Wulan	8273	175.000	-	2	-				
<del>127</del>	Merli	8269	175.000	-	2	-				
<del>121</del>	Kodim	8270	175.000	-	2	-				
<del>124</del>	Kodim	8271	90.000	-	2	-				
224										
225										
226	FX Tour	8278	84.165	-	2	-				
227	Kuhn	8252	175.000	1	-	-				
228	Yudhi	8109	90.000	1	-	-				
229	Kuhn	8253	175.000	1	-	-				
230	FX Tour	8287	84.165	-	2	-				
231	Eady	8115	200.000	-	2	1				
232	Fernando	8110	90.000	-	2	-				
233	Roy	8277	175.000	-	2	-				
234	Fernando	8111	90.000	-	2	-				
235	Pius	8274	175.000	-	2	2				
236	FX Tour	8290	84.165	-	2	-				
237	Pius	8275	150.000	-	2	1				
238	FX Tour	8287	84.165	-	2	-				
239										
240	FX Tour	8289	84.165	-	2	-				
	TOTAL		5.040.895	3	38	9				



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121  
Email : Fisipunej @ jember, wasantara.net.id Telp. (0331) 332736

Nomor : 1782 / J.25.1.2/PP.9/2002  
Lampiran : 2 lembar  
Perihal : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jember, 3 Juni 2002

Kepada Yth : Pimpinan Hotel Merdeka  
Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 4  
di  
Kediri

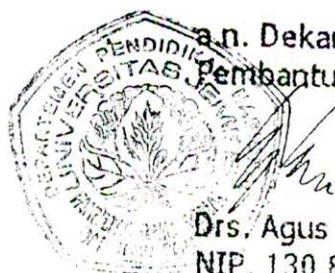
Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat saudara, Nomor 05/SRI.HMIK-10/IV/2002 tertanggal 19 April 2002 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada Hotel Merdeka Kediri akan berlangsung 30 (tiga Puluh) hari.

Adapun mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan tersebut adalah 1 (satu) orang dengan surat tugas terlampir.

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih



a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I,

Drs. Agus Budihardjo, MA  
NIP. 130 879 634

Tembusan Kepada:

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



**SURAT TUGAS**  
No. 172/3.25.1.2/PP.9/2002

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini:

- Nama : Nita Kurnia Sari
- NIM : 99 - 2173
- Program Studi : D-III Pariwisata
- Jurusan : Ilmu Administrasi

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata pada Hotel Medeka Kediri selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku di tempat Praktek Kerja Nyata. Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 3 Juni 2002

a.n. Dekan  
Bantuan Dekan I,



Agus Budihardjo, MA  
130 879 634

- Tembusan Kepada:
1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
  2. Kasubag Akademik FTSP UNEJ



PT. SURYARAYA INDAH  
HOTEL MERDEKA

JL. JEND. BASUKI RACHMAT NO. 4 TELP. (0354) 81262 - 83443 - 83493 - 84443 - 84444  
PO. BOX 170 FAX (0354) 81263 KEDIRI 64121 INDONESIA

## SURAT KETERANGAN

No. 05/SRLHMK-10/IV/2002

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa saudara yang tersebut di bawah ini :

Nama : NITA KURNIA SARI  
NIM : 99 - 2173  
Program : D-3 Pariwisata  
Program : Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Jember



telah menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Merdeka Kediri mulai tanggal 06 Maret 2002 s/d 06 April 2002 pada bagian Front Office (H K Department).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sesuai dengan keperluannya.

Kediri, 19 April 2002  
Personalia,

PT. "Surya Raya Indah"  
Unit Usaha HOTEL MERDEKA  
Si. Umum & Personalia  
KEDIRI  
BAMBANG HARTADI C.  
Personnel Supervisor