



**KINERJA DAN PROFESIONALISME FRONT OFFICE DEPARTEMENT
PADA HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA
JEMBER**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

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

Assesmen
Pembelajaran
Tesnis 18/1 80105
No. Induk
R. I. I. I.
647.94
FAI
R

Oleh :

FAISOL
NIM 010903102129

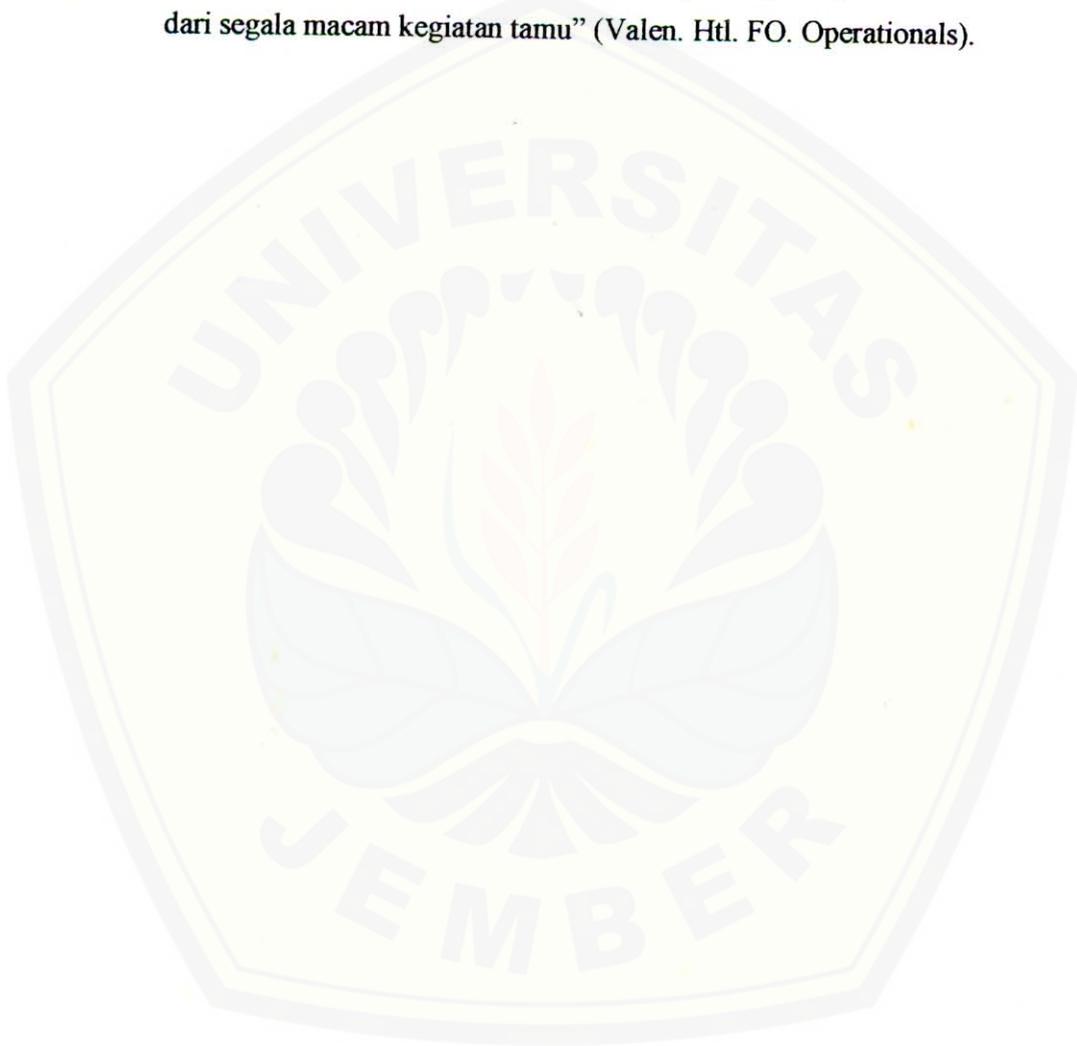
Dosen Pembimbing
Drs. RUDY EKO PRAMONO MSi
NIP: 131 782 188

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2004**

MOTTO

“Kekayaan pengalaman manusia akan kehilangan suka citanya
jika tidak ada rintangan untuk diatasi” (Helen Keller).

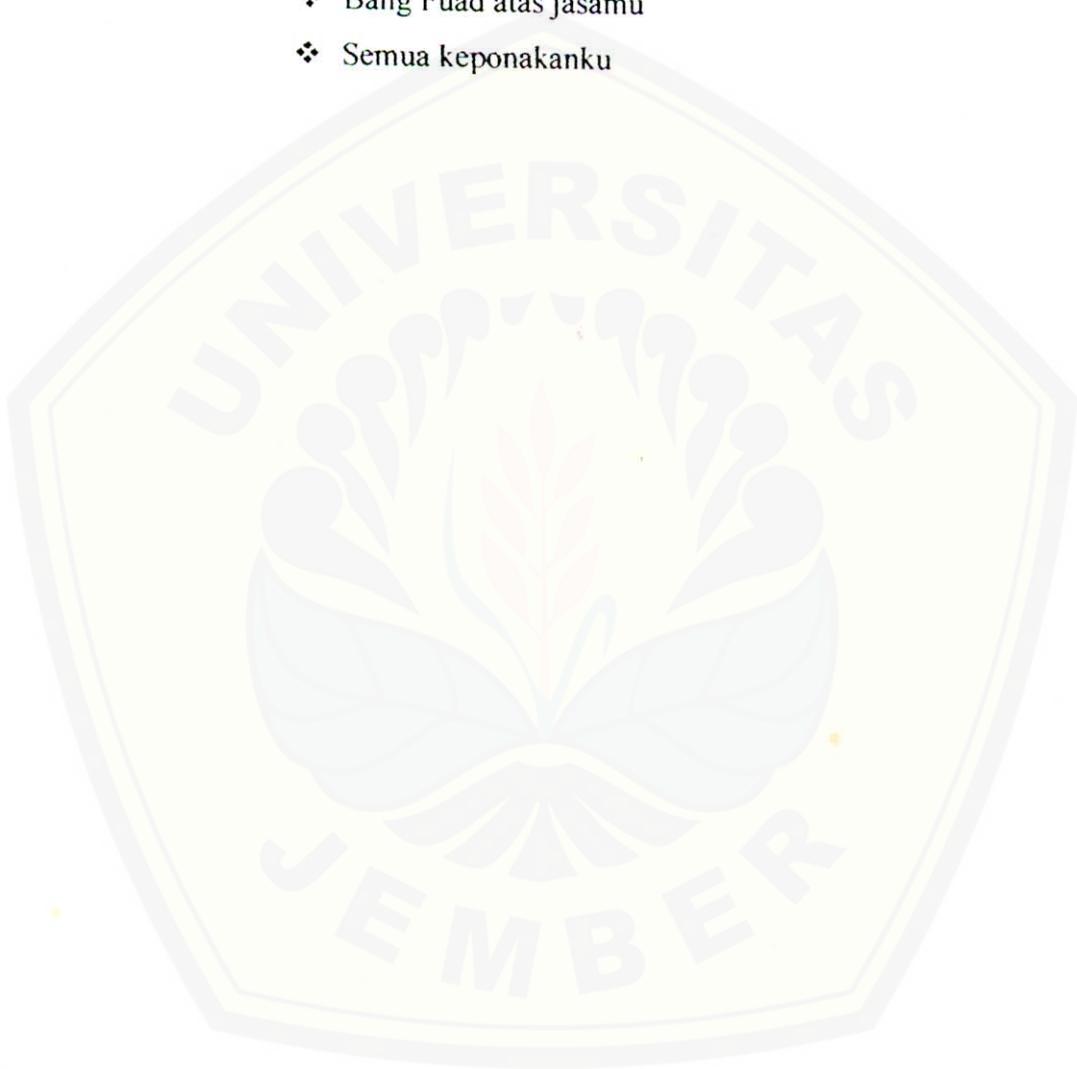
“Sesungguhnya Front Office adalah jantung dan pusat
dari segala macam kegiatan tamu” (Valen. Htl. FO. Operationals).



PERSEMBAHAN

“Kepada Ayahanda Abdullah (Alm) semoga amal dan ibadahmu diterima-Nya”

- ❖ Umi`suhra atas petuahmu
- ❖ Abang dan kakak-kakak tercinta
- ❖ Bang Fuad atas jasamu
- ❖ Semua keponakanku



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 : Faisol
NIM : 010903102129
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Kinerja Dan Profesionalisme Front Office
Departement pada Hotel dan Restoran
Panorama Jember

Jember, 4 Mei 2004

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. RUDY EKO PRAMONO, MSi.

NIP : 131 782 188

**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 Kuliah Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Faisol
NIM : 010903102129
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**KINERJA DAN PROFESIONALISME FRONT OFFICE DEPARTEMEN
PADA HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA JEMBER**

Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Juli 2004
Jam : 15.00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

1. Drs.H.SUGENG ISWONO, MA (Ketua) :

NIP.131 415 664

2. Drs.RUDY EKO PRAMONO, MSi (Sekretaris) :

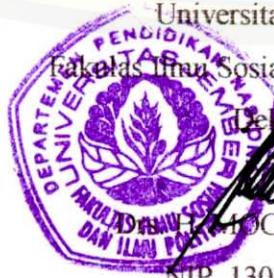
NIP.131 782 188

Mengesahkan

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



CH. TOERKI

NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan karya ilmiah dengan judul “Kinerja Dan Profesionalisme Front Office Departement pada Hotel dan Restoran Panorama Jember” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan karya ilmiah ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusun menyadari bahwa penulisan karya ilmiah ini sangat sederhana baik mengenai isi maupun bentuknya, oleh karena itu penulisan selalu mengharapkan kritik serta saran guna penyempurnaan karya ilmiah ini.

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran yang ilmiah di bidang Kepariwisata yang bermanfaat bagi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya

Penulisan karya ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

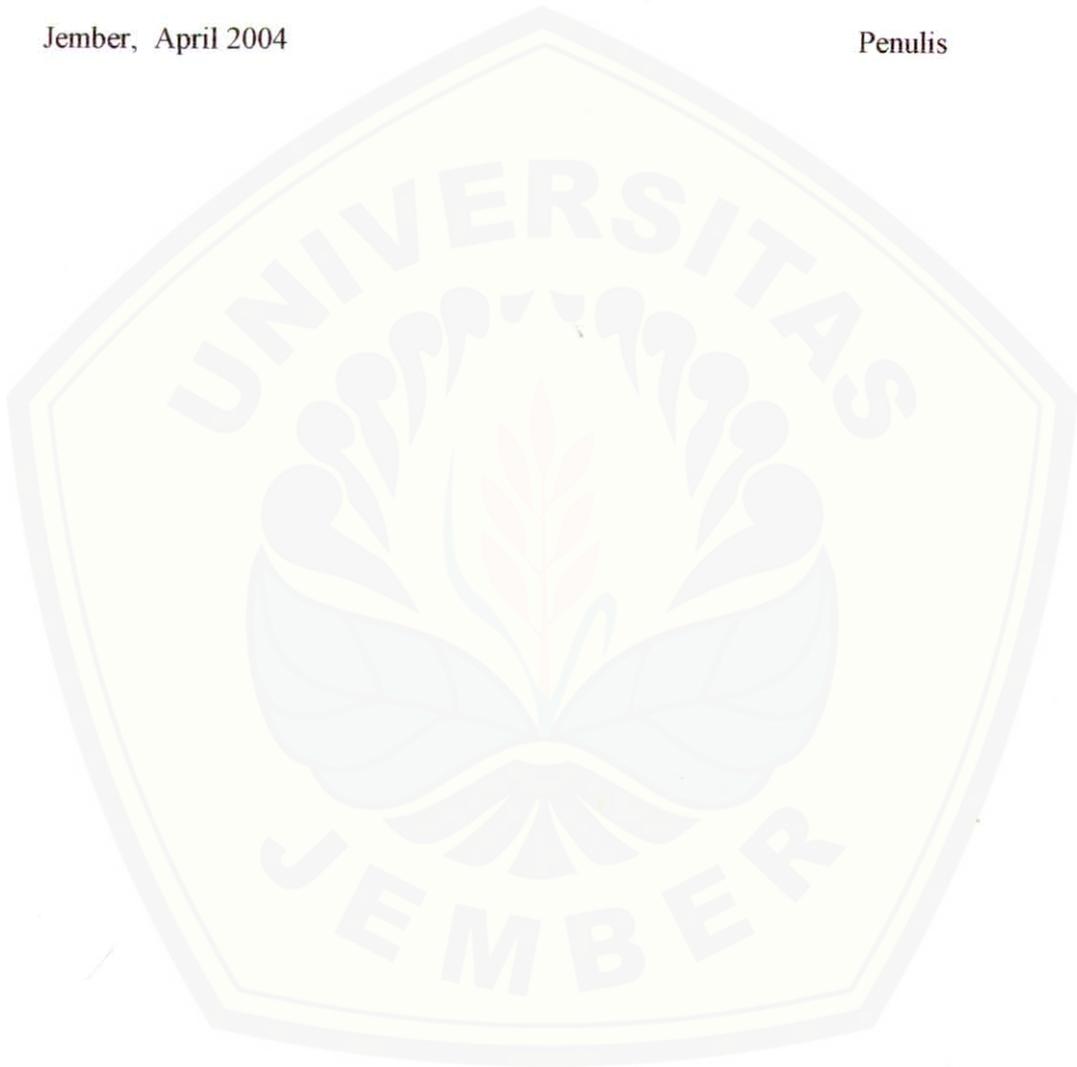
- 1) Drs.H. Moch Toerki selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- 2) Bpk. Rudy Eko Pramono MSi. Selaku dosen pembimbing dan ketua program studi pariwisata
- 3) Drs. I Ketut Mastika ,MM selaku dosen wali
- 4) Drs. Ardyanto Msi selaku Ketua Jurusan Administrasi
- 5) Umi' suhra , terima kasih atas doa-doa yang selalu umik panjatkan untukku.
- 6) Kawan-kawanku di Pariwisata '01 jangan pernah lupakan kenangan yang berlalu (Fany ,Ita, Citra, Dwi, Bida, Joko, Dewi).
- 7) Teman-temanku di Paduan Suara Mahasiswa FISIP

- 8) Bpk. Agus selaku owner Panorama, Bpk. Por, Bpk. Har, Ibu Watik, Ibu Yuli, mbak Yanti teria kasih atas bimbingannya serta semua karyawan Panorama hotel.

Semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmatnya kepada kita.

Jember, April 2004

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan	3
1.2.2 Manfaat	3
II. GAMBARAN UMUM	4
2.1 Gambaran Umum Hotel	4
2.1.1 Pengertian Hotel	4
2.1.2 Pengertian Front Office Departement	5
2.1.3 Klasifikasi Usaha Hotel	5
2.1.4 Sejarah Hotel	10
2.1.5 Fasilitas Hotel	11
2.1.6 Lokasi Hotel	13
2.1.7 Jam Kerja	14
2.2 Visi dan Misi	14
2.2.1 Visi	15
2.2.2 Misi	15
2.2.3 Prinsip Dasar Hotel Panorama	15
2.2.4 Motto Hotel	15

2.3 Organisasi	16
2.3.1 Struktur Organisasi	16
2.3.2 Job Discription	17
2.3.3 Peranan Front Office Departement	19
2.3.4 Istilah-istilah dalam Administrasi Hotel	19
2.3.5 Hotel Terminologi.....	21
2.4 Kebijakan dan Penilaian Terhadap Kegiatan Perusahaan	23
III. PELAKSANAAN KEGIATAN FRONT OFFICE	25
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	25
3.1.1 Kualitas Pelayanan dan Harapan Tamu	27
3.1.2 Siklus Kegiatan Tamu	28
3.1.3 Penanganan Keluhan Tamu	29
3.1.4 Hubungan Kerja antara FOD dengan departemen lainnya	30
IV. PENUTUP	33
V. DAFTAR PUSTAKA	

I PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata di Indonesia semakin maju dan semarak. Ini disebabkan karena kebutuhan manusia akan pariwisata tidak akan pernah surut. Manusia sebagai makhluk yang mempunyai kebutuhan jasmani dan rohani selalu memiliki alasan kenapa mereka harus berwisata, salah satu alasan kenapa manusia membutuhkan pariwisata adalah guna melakukan penyegaran (*refresing*) setelah melakukan berbagai kegiatan sehari-hari.

Bangkitnya dunia pariwisata Indonesia pada tahun-tahun belakangan ini ditandai dengan adanya gairah untuk membangun sarana dan prasarana yang menunjang dunia kepariwisataan Indonesia. Peningkatan jumlah hotel dan biro perjalanan wisata merupakan bukti nyata bahwa perkembangan industri pariwisata dewasa ini semakin membaik.

Perkembangan yang semakin maju dengan didukung oleh teknologi canggih membuat prospek pariwisata semakin hari semakin bagus, hal ini dapat dilihat dengan berdirinya hotel-hotel yang berstandart Internasional. Hotel-hotel tersebut saling bersaing memberikan sesuatu yang dapat membuat seseorang berminat untuk menginap dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut. Dan fasilitas-fasilitas pendukung yang ada di hotel seperti halnya pemasaran yang baik dan pelayanan yang baik sangat diperlukan, misalnya tempat untuk beristirahat dan kamar tidur. Hotel merupakan jenis usaha pelayanan atau “*service*” sehingga peranan karyawan dalam hal kepribadian, pembawaan akan berpengaruh sekali di dalam memberikan pelayanan, misalkan setiap karyawan hotel terutama karyawan *Front Office Departement (FOD)* sangat diperlukan guna pengembangan usaha hotel tersebut.

Sebagai seorang yang bertanggung jawab pada Front Office harus memiliki kemampuan untuk membaca dan menganalisa data-data tentang :

1. Kamar yang belum terjual.
2. Harga kamar.
3. Prosentase tingkat huni kamar.
4. Profil tamu.
5. Rata-rata tamu menginap.
6. Pangsa pasar utama.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan demi kelancaran operasional hotel, maka hotel memiliki beberapa departemen di mana setiap departemen memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari adalah *Front Office Departement (FOD)*. Demikian pula Hotel Panorama Jember juga memiliki beberapa departemen dan salah satunya adalah Front Office Departement yang merupakan jantung operasional hotel. Hal ini cukup beralasan karena di departemen inilah terjadi arus komunikasi dengan berbagai pihak. Hubungan antara tamu dengan staff hotel, antara departemen yang satu dengan departemen lain pada umumnya melalui FOD.

Fungsi FOD dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Menjual akomodasi hotel.
- b. Menyambut dan mendaftarkan tamu.
- c. Melayani pemesanan kamar.
- d. Menyiapkan berkas pembayaran tamu.
- e. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu.

Sedangkan peranan FOD adalah sebagai berikut :

- a. Merupakan wakil dari manajemen (*managemen representative*).
- b. Orang yang mampu menjual (*sales person*).
- c. Pemecah masalah (*problem solver*).
- d. Sebagai wakil dari humas.
- e. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*service coordinator*).
- f. Pemberi informasi (*information giver*).

g. Penyimpan data (*record keeper*).

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja

- a. Guna memenuhi syarat kelulusan dari Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- b. Menerapkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek di dalam dunia kerja perhotelan, khususnya di bagian Front Office Departement Hotel Panorama Jember.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

Manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan Kuliah Kerja di Hotel Panorama Jember, adalah :

- a. Menambah pengalaman dari apa yang telah dipelajari di lokasi KK.
- b. Mengetahui langsung sistem kerja perhotelan.
- c. Menambah pengetahuan tentang dunia perhotelan.
- d. Mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja di bidang perhotelan.

II GAMBARAN UMUM HOTEL



2.1. Gambaran Umum Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Pertanyaan yang sering muncul mengenai bagaimana membedakan secara definitif mengenai usaha penginapan, seperti hotel, motel, motor hotel, suite hotel dan lain sebagainya belum bisa didefinisikan dengan jelas.

Di bawah ini ada beberapa definisi hotel menurut para ahli :

a. Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors 1956

Hotel adalah suatu usaha 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-perjanjian khusus.

b. Pengertian hotel menurut Grolier Electronic Publishing Inc. 1995

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

c. Di Indonesia pengertian hotel sesuai dengan Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/ PW.340/ MPPT-86, yaitu :

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

Dari pengertian-pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya, dan disediakan untuk umum serta dikelola secara komersial. Yang dimaksud dikelola secara komersial adalah dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang.

memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang.

2.1.2 Pengertian *Front Office*

Front Office adalah pusat informasi dari segala kegiatan yang ada di suatu hotel selain itu juga memiliki peranan khusus yaitu sebagai penjual kamar kepada tamu. *Front Office* Departement terbagi-bagi menjadi beberapa sub bagian, demikian pula dengan *Front Office* di Hotel Panorama juga terbagi menjadi beberapa sub bagian, antara lain:

- a. *Reservation* adalah petugas yang melayani pemesanan kamar.
- b. *Uniform service* adalah petugas yang selalu *mobile* di lobby.
- c. *Guest Relation Officer (GRO)* adalah petugas yang melayani tamu mulai dari pintu depan.
- d. *Receptionist* adalah penerima tamu yang melakukan pendaftaran semua tamu.
- e. *Front Desk Cashier* adalah petugas yang melayani tamu yang akan membayar biaya kamar dan biaya lain-lain.
- f. *Operator* adalah petugas penerima telepon.

2.1.3 Klasifikasi Usaha Hotel

Usaha hotel dibagi menjadi 3 kelompok jaringan, yaitu :

- a) Jaringan Hotel Internasional (*International Hotel Chain*)
- b) Jaringan Hotel Nasional (*National Hotel Chain*)
- c) Lokal Hotel (*Independent Hotel*).

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk :

I Berdasarkan besar kecilnya hotel

- a) Hotel Kecil
Merupakan hotel yang mempunyai kurang dari 50 kamar.
- b) Hotel Sedang
Merupakan hotel yang mempunyai kamar 50 sampai dengan 200 kamar.
- c) Hotel Besar
Merupakan hotel yang mempunyai lebih dari 200 kamar.

2. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (*Hotel Target Market*)

a. *Commercial Hotel*

Commercial hotel adalah hotel yang peruntukkan khusus bagi para usahawan. Jenis hotel ini biasanya berada di pusat kota atau daerah bisnis. Walaupun jenis hotel ini banyak dipergunakan oleh para usahawan, banyak juga grup pelancong atau pelancong pribadi yang tertarik untuk menginap di hotel ini. Jenis hotel ini paling banyak ditemukan. Jenis hotel ini memberikan pelayanan pada tamu dengan menyediakan surat kabar secara cuma-cuma, kopi untuk sarapan pagi, telepon lokal gratis dan pesawat televisi di kamar tamu. Selain itu juga tersedia mobil sewaan, jemputan dari bandara ke hotel, coffe shop, dinning rooms, dan cocktail lounges. (heldin manurung&trizno tar MOZI 2001)

b. *Airport Hotel*

Airport hotel merupakan hotel yang digemari para tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti bandara. *Airport hotel* memiliki kelebihan dari hotel lainnya karena jenis hotel ini terdiri atas berbagai tipe dalam ukuran besar dan pelayanannya.

c. *Suite Hotel*

Suite hotel merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya. Jenis hotel ini mempunyai kamar dengan ciri tersendiri karena kamar tidur yang terpisah dengan ruang tamu. Jenis hotel ini terhindar dari keramaian umum dan hanya menampung lebih sedikit tamu dari pada hotel yang lainnya. Oleh karena itu tarifnya sangat kompetitif.

d. *Residential Hotel*

Residential hotel hampir mirip dengan suite hotel karena hotel jenis ini memiliki kamar tidur, ruang tamu dan dapur kecil. Jenis hotel ini biasanya disewa untuk waktu lama. Hotel penyewaan hotel ini terdiri dari dua pilihan, yaitu tamu hanya menyewa gedungnya saja tanpa pelayanan atau menyewa gedung berikut pelayanan, seperti pelayanan tata graha, telepon, bell boy dan lain-lain.

e. Resort Hotel

Resort hotel berbeda dengan hotel lainnya. Jenis hotel ini akan menjadi pilihan orang yang akan berlibur. Para tamu di hotel ini akan menginap lebih lama dari pada di hotel lainnya. Hotel ini memiliki ciri khusus yaitu pemandangan indah dan kegiatan yang menyenangkan seperti menari, bermain golf, tennis, menunggang kuda dan lain-lain.

f. Bed and Breakfast Hotel

Bed and Breakfast sering juga disebut *B&B Hotel*. Jenis hotel ini bervariasi bentuknya, mulai dari bentuk rumah yang terdiri dari beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan sampai bentuk gedung kecil yang memiliki 20 sampai 30 kamar tidur. Hotel ini menyuguhkan sarapan kepada tamu mulai dari sarapan yang disebut *simple continental breakfast* hingga *full course meal* dengan pelayanan yang intim.

g. Time-Share Hotel

Time-Share hotel atau kondomonium merupakan pengembangan usaha perhotelan berupa satu gedung yang dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang membentuk sutau assosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

h. Casino Hotel

Casino hotel merupakan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas judi. Meskipun begitu hotel ini memiliki kamar mewah, makanan, minuman, dan pelayanan yang mewah guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel itu. *Casino hotel* memikat para tamu dengan mempromosikan fasilitas permainan judi dan hiburan yang mereka miliki.

i. Conference Center

Conference center merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang melakukan pertemuan. Pada umumnya hotel ini menyediakan akomodasi, tetapi tujuan utama hotel ini adalah memberikan pelayanan yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan pertemuan dengan menyediakan peralatan audiovisual dan sound system beserta teknisinya, meja dan kursi yang menyenangkan dan lain sebagainya. Jenis hotel ini biasanya berlokasi di

luar kota dan menyediakan fasilitas untuk bersenang-senang, seperti lapangan golf, kolam renang di dalam dan di luar gedung.

a. Berdasarkan Mutu Pelayanan (*Levels of Service*)

Cara lain untuk mengklasifikasikan hotel adalah berdasarkan mutu pelayanannya. Mutu pelayanan merupakan salah satu alat ukur atas hotel yang memberikan pelayanan kepada tamu. Ukuran pelayanan yang diberikan hotel tidak tergantung pada tipe atau besarnya gedung yang dimilikinya. Mutu pelayanan biasanya termasuk harga kamar.

Sebelum membicarakan mutu pelayanan ada baiknya kita terlebih dahulu memperhatikan seputar dasar pelayanan hotel menurut Drs Faustino Cardoso Gomes (1999), yaitu :

1. Pelayanan yang tak nyata (*Intangibility of Service*)

Perlu diperhatikan bahwa usaha perhotelan tidak sesederhana menjual produk nyata seperti tempat tidur yang bersih dan makan yang enak. Sebenarnya produk tidak nyata seperti pelayanan yang bermutu yang disuguhkan oleh hotel merupakan kontribusi dalam pengalaman usaha perhotelan.

Pelayanan merupakan produk yang tidak nyata, seperti tindakan, perilaku dan usaha. Produk tak nyata, yakni mutu pelayanan tidak kalah pentingnya dengan produk nyata seperti makanan yang enak bagi para tamu pada waktu mereka menikmati hidangan yang mereka peroleh. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa produk tak nyata yakni mutu pelayanan merupakan daya pikat yang kuat, dan tepat bagi usaha perhotelan.

2. Jaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh usaha perhotelan sekarang ini adalah pengawasan mutu berbagai pelayanan. Pelayanan yang mantap merupakan servis yang memberikan jaminan mutu.

Perusahaan industri seperti pabrik sangat berbeda dengan industri perhotelan. Karyawan pabrik membuat produknya terpisah atau tidak dilihat oleh konsumennya. Setelah produk selesai dibuat pabrik tersebut kemudian dinikmati oleh konsumen di tempat lain. Berbeda dengan industri perhotelan

terdapat interaksi antara petugas hotel dan tamu yang sedang dilayani pada waktu *cek in* atau *cek out*. Jadi kemantapan dalam melakukan tugas oleh petugas hotel merupakan kunci untuk menghasilkan mutu pelayanan.

Berdasarkan kriteria di atas, maka hotel berdasarkan mutu pelayanannya dapat dikategorikan menjadi :

a) *World Class Service*

Merupakan hotel yang menawarkan *service/* pelayanan kelas dunia (*world class service*) terutama untuk memikat para usahawan eksekutif kelas tinggi, artis kelas tinggi, politisi kelas tinggi, dan orang kaya raya. Jenis hotel ini menyediakan restoran dan *louange* kelas tinggi, dekorasi yang sangat indah, ruang pertemuan mewah, dan ruang makan pribadi, juga menyediakan handuk mandi, sabun, sampo, *shower*, radio jam yang mewah, hiasan, dekorasi, dan karya-karya seni berkualitas tinggi di kamar tamu.

b) *Mid Range Service*

Hotel yang menyediakan servis kelas menengah (*Mid Range Service*) ini diperuntukkan sebagian besar untuk pelancong umum. Mutu servis yang disuguhkan hotel ini sangat sederhana tetapi sangat menyenangkan. Dengan ciri merupakan hotel yang berukuran sedang, menyediakan restoran, *coffe shop* dan *lounge* yang bisa memikat para tamu dan pengunjung hotel.

c) *Economy/ Limited Service*

Merupakan salah satu usaha perhotelan yang sedang berkembang dengan mengutamakan kebersihan, kenikmatan kamar, dan ruang pertemuan yang relatif murah yang menjadi kebutuhan dasar para tamu. Hotel jenis ini biasanya dilengkapi dengan fasilitas pesawat TV sederhana, kolam renang, makanan, minuman yang terbatas, ruang pertemuan kecil dan lain-lain.

Dari berbagai jenis hotel tersebut diatas maka Hotel Panorama termasuk dalam kategori *suite hotel* karena memiliki jumlah kamar yang sedikit dengan harga yang kompetitif. Selain itu juga bisa dikatakan *Comercial Hotel* karena Hotel Panorama memiliki sasaran pangsa pasar tersendiri yaitu khusus bagi para usahawan baik dari Jember maupun luar Jember. Hotel Panorama juga

memberikan beberapa pelayanan kepada tamu dengan menyediakan surat kabar, makan pagi gratis.

2. Jenis Tamu

- a) Keluarga
- b) Pengusaha
- c) Wisatawan
- d) Tamu transit
- e) Keperluan pengobatan

3. Jenis-jenis kamar hotel, antara lain :

1. Single Room

Adalah kamar hotel dengan satu tempat tidur untuk satu orang berukuran single.

2. Twin Room

Adalah kamar hotel dengan dua tempat tidur untuk dua orang, masing-masing berukuran single.

3. Double Room

Kamar dengan satu tempat tidur untuk dua orang dengan ukuran double.

4. Double-Double

Kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan dengan tempat tidur berukuran double (untuk dua orang)

2.1.4 Sejarah Hotel dan Restoran Panorama

Hotel Panorama berdiri di atas tanah seluas 2700 m² dan lokasinya cukup strategis, tidak jauh dari pusat perbelanjaan. Selain itu juga dekat dengan obyek wisata Pemandian Panorama Bukit Bedadung, tepatnya berada di Jl. KH. Agus Salim No. 28 Jember.

Hotel Panorama adalah hotel baru di tengah kota yang nuansanya masih menyatu dengan alam. Hal ini bisa dilihat dan dirasakan dengan suasananya yang asri, indah, sejuk, segar dan nyaman. Suasana alami ini dirasakan pada malam dan pagi hari, suasana gemercik air, suara kicau burung dan hewan lainnya seolah berada di pedesaan.

Pada mulanya pemilik hotel merencanakan Hotel Panorama sebagai hotel untuk kalangan sales yang tidak banyak memerlukan fasilitas sebagaimana hotel pada umumnya. Namun di Kabupaten Jember untuk segmen sales pesaingnya cukup ketat sehingga peluangnya cukup kecil untuk peningkatan hunian. Sehingga rencana tersebut berubah yang semula untuk kalangan sales ditingkatkan untuk kalangan bisnis.

Setelah melalui proses yang panjang dalam pembangunannya, Dinas Pariwisata dan Kesenian Jember memberikan ijin dengan Nomor. SI-556/ SK/ 436.329/ 2002, tepatnya pada tanggal 17 Mei 2002 Hotel Panorama resmi dibuka untuk umum yang menyediakan layanan akomodasi penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya. Jadi pada tanggal tersebut merupakan berdirinya Hotel dan Restoran Panorama Jember.

2.1.5 Fasilitas Hotel

Hotel Panorama dalam keberadaannya sebagai perusahaan di bidang perhotelan menyediakan segala jenis fasilitas sehingga dapat memenuhi permintaan konsumen. Penyediaan fasilitas ini diperuntukkan bagi tamu yang menginap maupun tidak.

Hotel Panorama memiliki 46 kamar dengan jenis kamar, tarif serta fasilitas yang berbeda-beda. Tipe, tarif dan fasilitas kamar hotel menurut klasifikasi sebagai berikut :

a. Standar Room I

Rate : Rp. 125.000,- + Service

Facilities :

AC

TV 21 inch

Telephone

Aqua + 2 gelas

Meja Rias

Breakfast

Bathroom :

Cold Water and Hot Water

Sabun

Pasta gigi dan sikat

Handuk

Tissue kotak

b. Standar Room II

Rate : RP. 150.000,- + service

Facilities :

AC

TV 21 inch

Telephone

Aqua + 2 gelas

Meja Rias

Breakfast

Bathroom:

Cold Water and Hot Water

Sabun

Pasta gigi dan sikat

Handuk

Tissue kotak

c. Deluxe Room

Rate : 200.000,- + service

Facilities :

AC

TV 21 inch

Telephone

Aqua + 2 gelas

Meja Rias

Breakfast

Guestroom

Bathroom:

Cold Water and Hot Water

Sabun

Pasta gigi dan sikat

Handuk

Tissue kotak

Slippery

d.Executife Room

Rate : Rp. 250.000,- + service

Facilities :

AC

TV 21 inch

Telephone

Aqua + 2 gelas

Meja Rias

Breakfast

Guestroom

Refigerator

Bathroom:

Cold Water and Hot Water

Shampo

Sabun

Pasta gigi dan sikat

Handuk

Tissue kotak

Slippery

Harga kamar tersebut sudah termasuk breakfast di Restoran Panorama.

2.1.6 Lokasi Hotel

Hotel Panorama Jember berlokasi di :

Alamat : Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telephone : (0331) 333666 hunting

Faximile : (0331) 337712

Lokasi Hotel Panorama berada di daerah pinggiran kota Jember sehingga jauh dari kebisingan kota. Hotel Panorama berdekatan dengan tempat wisata Pemandian Bukit Bedadung Indah yang berjarak 200 m dan dengan berjalan kaki hanya membutuhkan waktu 3 menit. Sedangkan dari kota berjarak \pm 7 km dan dengan menggunakan mobil hanya membutuhkan waktu 5 menit.

2.1.7 Jam Kerja

Service hotel selama dua puluh empat jam sehari. Dalam satu minggu karyawan bekerja enam hari dan delapan jam kerja dalam satu hari (termasuk satu jam istirahat). Karyawan dapat mengambil satu hari libur selama tujuh hari kerja. Karyawan mencatat kehadiran dengan mencetak pada *Time Card* setiap masuk dan pulang dari tempat kerja atau biasa disebut check lock.

Jam kerja sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebutuhan atau instruksi dari yang berwenang dikarenakan pekerjaan yang belum selesai atau adanya pekerjaan tambahan maka hal ini dihitung lembur.

Pembagian jam kerja atau shift di Hotel Panorama di bagi menjadi beberapa shift dan juga ada midle shift di antaranya :

1. Morning Shift
Jam 07.00 – 15.00 wib
2. Afternoon Shift
Jam 15.00 – 23.00 wib
3. Night Shift
Jam 23.00 – 08.00 wib
4. Midle Shift
Jam 10.00 – 18.00 wib

2.2 Visi dan Misi

Falsafah atau visi dan misi yang dimiliki oleh Hotel Panorama guna mencapai suatu sasaran atau target guna mendapatkan keuntungan. Visi merupakan gambaran ideal yang ingin dicapai oleh perusahaan di masa yang akan datang, sedangkan misi adalah suatu pernyataan dari suatu hotel. Berikut ini adalah visi dan misi serta prinsip dasar Hotel Panorama.

2.2.1 Visi

Adapun visi dari Hotel Panorama adalah :

1. Peningkatan produktivitas kerja karyawan secara profesional.
2. Memperoleh target konsumen sesuai yang diinginkan.
3. Hotel Panorama merupakan salah satu hotel yang diharapkan mampu menciptakan lapangan pekerjaan.
4. Menciptakan citra perusahaan yang baik dengan perbaikan mutu pelayanan.
5. Meningkatkan income perusahaan.

2.2.2 Misi

Misi dari Hotel Panorama adalah membuat para tamu senang, aman dan puas. Hotel Panorama terikat untuk mengadakan peningkatan perbaikan setiap hari dan terus berusaha untuk menjadi hotel yang terbaik dan terkemuka di Jember dengan menyajikan kualitas pelayanan yang sempurna melalui karyawan dan fasilitas yang tersedia.

2.2.3 Lima Prinsip Dasar

Selain memiliki visi dan misi Hotel Panorama juga memiliki prinsip dasar guna menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan Hotel Panorama, yaitu :

1. Membuat para tamu menjadi sangat senang dan puas.

Hotel Panorama selalu berusaha untuk memahami kebutuhan, keperluan dan keinginan para tamu dan pelanggan dengan mengantisipasi dan mengerti permintaan secara cepat dan tepat waktu.

2. Kerja sama dalam satu tim.

Hotel Panorama menekankan pembagian tugas dan tanggung jawab bersama dalam satu tim secara hormat dan saling percaya dan mendukung, maka tim tersebut akan menyumbangkan keberhasilan yang lebih baik bagi perusahaan.

3. Membina etos kerja yang dinamis.

Setiap karyawan di Hotel Panorama terikat dengan karyawan yang lainnya sebagai satu keluarga besar yang harus terus menerus bekerja sama secara dinamis dengan penuh rasa menghormati satu sama lain.

4. Menjadi yang terbaik

Produk dan pelayanan Hotel Panorama adalah hasil usaha produktif secara terus menerus, agar ada jaminan bagi para pelanggan untuk terus kembali lagi.

5. Keuntungan usaha

Keuntungan usaha adalah ukuran mutlak dari bagaimana Hotel Panorama memberikan produk dan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu dan pelanggan. Keuntungan sangat diperlukan untuk menjaga kelangsungan hidup usaha dan kesejahteraan semua karyawan.

2.2.4 Motto Hotel Panorama

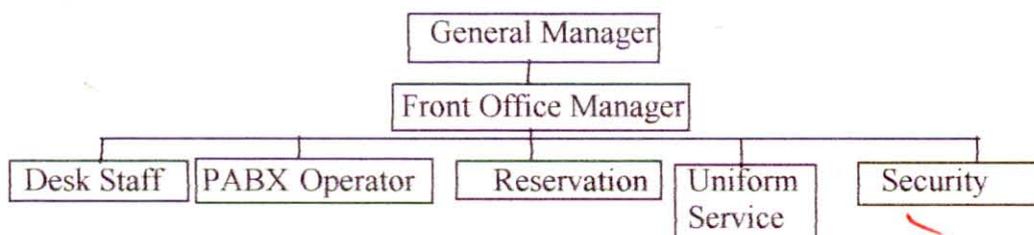
“Kita adalah satu TIM. Setiap karyawan harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya setiap saat dengan di dasari nilai-nilai kejujuran, ketulusan, keikhlasan, kebersamaan dengan penuh rasa bangga, hormat dan percaya diri”.

2.3 ORGANISASI HOTEL

2.3.1 Struktur Organisasi

Dalam sebuah perusahaan untuk menjalankan roda usaha perusahaan maka diperlukan suatu sistem manajemen. Di Hotel Panorama manajemen ini terlihat dari stuktur organisasi hotel. Struktur Organisasi Hotel Panorama terlampir.

Sedangkan untuk struktur operasional Front Office Hotel Panorama adalah sebagai berikut :



3. Membina etos kerja yang dinamis.

Setiap karyawan di Hotel Panorama terikat dengan karyawan yang lainnya sebagai satu keluarga besar yang harus terus menerus bekerja sama secara dinamis dengan penuh rasa menghormati satu sama lain.

4. Menjadi yang terbaik

Produk dan pelayanan Hotel Panorama adalah hasil usaha produktif secara terus menerus, agar ada jaminan bagi para pelanggan untuk terus kembali lagi.

5. Keuntungan usaha

Keuntungan usaha adalah ukuran mutlak dari bagaimana Hotel Panorama memberikan produk dan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu dan pelanggan. Keuntungan sangat diperlukan untuk menjaga kelangsungan hidup usaha dan kesejahteraan semua karyawan.

2.2.4 Motto Hotel Panorama

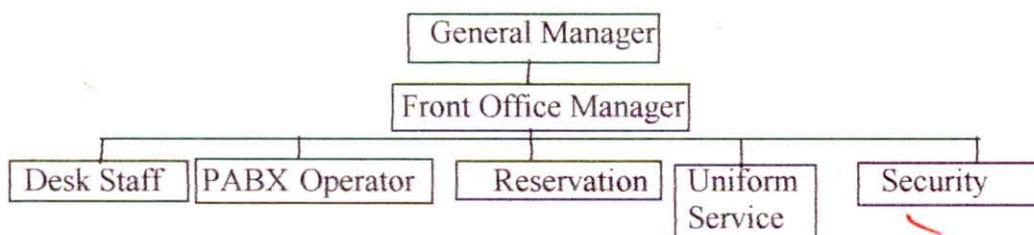
“Kita adalah satu TIM. Setiap karyawan harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya setiap saat dengan di dasari nilai-nilai kejujuran, ketulusan, keikhlasan, kebersamaan dengan penuh rasa bangga, hormat dan percaya diri”.

2.3 ORGANISASI HOTEL

2.3.1 Struktur Organisasi

Dalam sebuah perusahaan untuk menjalankan roda usaha perusahaan maka diperlukan suatu sistem manajemen. Di Hotel Panorama manajemen ini terlihat dari stuktur organisasi hotel. Struktur Organisasi Hotel Panorama terlampir.

Sedangkan untuk struktur operasional Front Office Hotel Panorama adalah sebagai berikut :



2.3.2 Job Discription

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga para tamu merasa mendapatkan suatu pelayanan yang memuaskan maka untuk itu diperlukan pembagian kerja pada masing-masing bagian. Adapun pembagian kerja/ *job discription* tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tugas dan kegiatan *reservation*
 - a. Melayani seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
 - b. Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan surat konfirmasi pemesanan kamar.
 - c. Mengarsipkan pemesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.
 - d. Melakukan pengecekan situasi jumlah jenis kamar yang terjual maupun yang belum terjual.
 - e. Membuat laporan *forecast* (ramalan) penjualan kamar bulanan maupun mingguan.
 - f. Berkoordinasi dengan *receptionist* atau *Front Office* mengenai jadwal penjemputan *Airport pick-up* atau *Settle Bus service*.
 - g. Menyiapkan dan memberikan informasi ke departemen related mengenai event-event tertentu. Seperti tamu rombongan jam dan waktu kapan akan *check in* dan *check out* dan lain-lain.
2. Tugas dan kegiatan *uniform service* (*Porter, Bellboy, Bell Desk*), yaitu :
 - a. Memberikan salam dan ucapan selamat datang kepada setiap tamu yang datang.
 - b. Menangani barang-barang bawaan tamu pada saat tamu datang atau *check in*.
 - c. Menangani penitipan barang/ koper tamu.
 - d. Memberikan pelayanan informasi yang diminta oleh tamu.
 - e. Menjemput tamu pada waktu datang (*check-in*) maupun pergi (*check-out*)
 - f. Mengantar tamu menuju *receptionist* atau bagian penerimaan tamu untuk registrasi, mengantar tamu menuju kamar.

- g. Memberikan informasi kepada tamu mengenai semua fasilitas dan kegunaan peralatan yang ada di dalam kamar.
3. Guest Relation Officer (GRO) adalah petugas yang selalu mobile di loby area dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
 - a. Memberikan penjelasan-penjelasan tentang segala sesuatu yang dibutuhkan tamu, baik tamu yang menginap maupun yang tidak menginap.
 - b. Menyiapkan dan mengurus semua perlengkapan kamar untuk tamu VIP.
 - c. Mengantar dan menunjukkan kamar tamu, khususnya tamu VIP.
 - d. Melakukan courtesy call kepada tamu guna memastikan bahwa tamu mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan.
 - e. Handle guest complain mengenai fasilitas maupun pelayanan staff yang telah diberikan.
 3. Tugas dan kegiatan receptionist = Front Desk
 - a. Melayani penerimaan kedatangan tamu.
 - b. Melaksanakan pendaftaran (registrasi) tamu-tamu.
 - c. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar kepada tamu.
 - d. Membuat laporan penjualan kamar
 - e. Menangani proses keberangkatan tamu/ Check out.
 - f. Pengarsipan, Guest Satisfacion Survey untuk menganalisa evaluasi pelayanan kepada tamu (Guest Demand).
 - g. Mengatasi seluruh keluhan tamu.
 4. Tugas dan kegiatan Front Desk Chasier
 - a. Menangani seluruh transaksi yang dilakukan.
 - b. Memberikan laporan (Summary Report) kepada *General Chasier*.
 - c. Melakukan pengecekan ulang semua transaksi guna memastikan bahwa semua transaksi itu benar.
 5. Tugas dan kegiatan operator
 - a. Melayani semua penerimaan telepon.
 - b. Memberikan pelayanan wake-up call.

- c. Menerima pesanan dari telepon.
- d. Memberikan keadaan darurat/ *emergency* kepada security atau satpam.

2.3.3 Peranan Front Office

Peranan Front Office Departement

- a. Merupakan wakil dari manajemen (*managemen representative*)
- b. Orang yang mampu menjual (*sales person*)
- c. Pemecah masalah (*problem solver*)
- d. Sebagai wakil dari humas
- e. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*service coordinator*)
- f. Pemberi informasi (*information giver*)
- g. Penyimpan data (*record keeper*)

2.3.4. Istilah –Istilah Dalam Administrasi Hotel

- a. *Revenues* adalah seluruh pendapatan/ penghasilan hotel, misalnya uang sewa kamar, penjualan minuman, makanan dan pendapatan yang lain (**MOD** adalah *Minor Operating Departemen*) seperti ongkos cucian, telepon, sewa ruang rapat dan lain-lain.
- b. *Total Revenue* adalah jumlah seluruh pendapatan/ penghasilan hotel = 100%
- c. *Cost and Expences* adalah seluruh biaya yang langsung maupun tidak langsung yang diperlukan untuk mengolah produk dan pelayanan tamu secara operational hotel keseluruhan.

Pos-pos yang ada dibagi :

1. *Rooms* = biaya langsung untuk menyiapkan kamar agar siap kepada tamu.
2. *Food* = biaya langsung pengolahan makanan.
3. *Beverages* = biaya langsung pengolahan minuman.

MOD Cost and Expenses adalah biaya langsung untuk menyiapkan masing-masing jenis produk dan pelayanan.

4. *Payroll and Related Expenses* adalah gaji dan seluruh pengeluaran hotel untuk karyawan (tunjangan pengobatan).
5. *A & G (Administrasi and General)* adalah biaya untuk segala pengeluaran administrasi dan umum, misalnya peralatan kecil, kertas, uniform.
6. *Marketing* adalah biaya untuk pemasaran hotel.

7. POMEAC (*Property Maintenance and Energy Cost*) adalah pengeluaran untuk keperluan operasional hotel, perawatan, pemeliharaan, perbaikan, energi.
- d. *Total cost and Expenses* adalah jumlah seluruh biaya tersebut, dengan perhitungan persentasenya adalah jumlah tersebut dibagi dengan jumlah pendapatan/ penghasilan hotel (*hotel revenue*) dikalikan 100%.
- e. *Gross Operating Profit (GOP)* adalah selisih total revenue dengan total cost and expenses, persentasenya diperoleh dari pembagian GOP dengan Revenue dikalikan 100%.
- f. *Capital Expenses* adalah seluruh pengeluaran perusahaan di luar operasional hotel sehari-hari, antara lain untuk asuransi, sewa tempat (andaikan hotel dikelola berdasarkan sewa kepada pihak lain) bunga pinjaman dan angsuran pinjaman penghapusan dan penggantian serta pajak-pajak hotel.
- g. *Total Capital Expenses* adalah jumlah keseluruhan biaya tersebut dengan persentase diperoleh dari pembagian total capital expenses dengan total revenue dikalikan 100%.
- h. *Net Profit (Loss)* adalah laba atau rugi bersih, diperoleh dari pengurangan GOP dengan Total Capital Expenses. Jika diperoleh hasil rugi (*loss*) angkanya diantara tanda kurung.
- i. *Current Asset* adalah harta milik yang selalu berubah-ubah, misalnya jumlah uang tunai di hotel dan di bank. Jumlah tagihan nilai investasi, deposit tamu yang diterima terlebih dahulu dan current aset lainnya. Seluruhnya kemudian dijumlah menjadi *total asset*.
- j. *Fixed Asset* adalah harta milik tetap hotel misalnya, tanah, bangunan, perlengkapan dan peralatan dan fixed asset lainnya. Seluruh fixed asset tersebut dijumlahkan dan diperoleh fixed asset.
- k. *Total Asset* diperoleh dari penjumlahan antara Total Current Asset dan Fixed Asset.
- l. *Current Liabilities* adalah hutang hotel yang belum dilunasi, misalnya hutang kepada rekanan, kepada karyawan dan lain sebagainya. Jumlahnya merupakan Total Current Liabilities.

- m. *Non-Current Liabilities* adalah hutang tetap, misalnya pinjaman ke bank, surat-surat berharga yang dipinjam oleh hotel kemudian dijumlahkan menjadi Total Non Current Liabilities.
- n. *Share Holder Owner Equity* adalah modal atau saham yang belum dibayar kembali oleh hotel, misalnya modal permulaan, keuntungan belum dibagi, kemudian dijumlahkan menjadi Total Share Holder atau Owner Equity.
- o. *Total Liabilities* adalah jumlah total current liabilities, total non current liabilities dan total share holder atau owner equity.

Total aset harus sama dengan total liability.

2.3.4 Hotel Terminologi

1. *Adjoining Room* : Adjacent rooms that do not have a connecting door.
2. *Advance deposit* : Money received by hotel in advanced of the guest's arrival to guarantee the room accommodation (Uang dibayar oleh tamu pada saat kedatangannya/deposit)
3. *Cash on account* : Money given by the guest to cover any expense they incur during their stay. This money will be applied to their account (pembayaran dimuka dan uangnya lebih digunakan untuk pembayaran yang lainnya).
4. *Confirmation* : A written notice from the hotel reservation to a future guest confirming their reservation (tamu memberikan informasi pada hotel yang berupa surat konfirmasi).
5. *Corporate Account* : Rate set by hotel for all guests whose bookings are made by a company which is listed in corporate account book (harga khusus yang diberikan pada perusahaan tertentu).
6. *Day-Use* : The Guest who check-in and check-out on the same day (tamu C/I dan C/O pada hari yang sama).
7. *Due-out* : Room expected to be vacated today (kamar bisa digunakan hari ini).
8. *Early Arrival* : Early morning occupancy is never guaranteed in the hotel (tamu datang pagi hari dan tidak ada potongan harga).
9. *Downgrade* : Moving a guest to lesser rate room type than reserved and decreasing their rate (tamu pindah kamar ke kamar yang harganya lebih murah).

10. Upgrade : Situation where a guest is given higher priced at room at no extra charge above the rate confirmed (tamu memberi harga tinggi di kamar yang di tempati dan tidak ada harga tambahan).
11. Rooming List : A list name sent by trevel agent or group organizer to the hotel with information regarding names of persons occupying in the block list (nama-nama tamu yang diberikan oleh travel kepada pihak hotel).
12. Share with : Two or more guests occupying in the same room but wit the separate account folio (dua atau lebih tamu yang menginap di kamar yang sama tapi dengan satu kartu registrasi).
13. Up sell : Moving a guest to a higher priced room with a corresponding rate increase (kamar habis dijual dengan harga yang tinggi).
14. VC. Vacant Room : Room available for sale but not used (kamar bisa dihuni).
15. OC : Occupied (terisi).
16. OO : Out of order (kamar rusak).
17. Sleep-out (keluar).
18. Skippers.
19. DI : Dirty (kotor).
20. D N D : Do not disturb (tidak bisa di ganggu).
21. EA : Expected Arrival (hari kedatangan).
22. ED : Expected Depature (hari keberangkatan).
23. Incognito (tamu ingin di rahasiakan keberadaannya).
24. Petty Cash (pinjam uang).
25. FIT : Free Independent Treveler (perusahaan travel yang tidak kerja sama dengan pihak hotel).
26. GIT : Group Inclusive Trevel (perusahaan travel yang melakukan kerja sama dengan hotel).
27. Walk-in Guest (tamu langsung datang).
28. Go Show (tamu memberikan informasi pada saat ia akan datang).
29. Make up room (kamar sedang di hias/di rias).
30. Room discrepency.
31. Black List Custumers.

32. Late Check-out (tamu datang terlambat).

2.4 Kebijakan dan Penilaian terhadap Kegiatan Perusahaan

Analisis SWOT

Untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan usaha hotel yang dikelola diperlukan analisa kegiatan usaha. Analisis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT. Analisis *SWOT* merupakan singkatan dari *Strenght* (kekuatan) *Weakness* (kelemahan) *Opportunities* (kesempatan) dan *Treats* (ancaman).

Perumusan keputusan strategik yang baik dapat dilakukan melalui konsep SWOT. Dengan menggunakan analisis SWOT dapat diidentifikasi perkiraan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh hotel yang dikelola atau hotel pesaing.

1. Strenght (Kekuatan-kekuatan)

- a. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan di Front Office, mereka mampu menempatkan diri dan bertanggung jawab pada tugasnya, walaupun itu hanya pada tahap performance dan cara bersikap dalam menerima tamu pada saat cek in di Hotel Panaorama;
- b. Karyawan di Fron Office pada umumnya menerapkan sistem Familier Comunication yaitu menerima dan memberikan pelayanan.

2. Weaknesses (Kelemahan-kelemahan)

Kelemahan yang dimiliki oleh bagian Front Office antara lain :

- a) Masih banyaknya sumber daya manusia di departemen lain yang kurang mengerti tentang job discriptionnya yang menyebabkan kerja sama dengan Front Office Departement menjadi kurang lancar.
- b) Tidak adanya hiburan dan kurangnya fasilitas yang membuat tamu merasa lebih comfort. Misal : AC, TV di ruang FOD.

3. Opportunities (Kesempatan-kesempatan)

Kesempatan/ peluang yang mungkin dapat dimasuki oleh FOD untuk meningkatkan mutu keyamanan di FO dengan jalan mempercantik tata ruang

di ruang FOD,serta mengadakan beberapa pelatihan kepada seluruh karyawan agar menjadi sumber daya yang handal dan berkualitas.

4. Threat (Ancaman-ancaman)

Ancaman yang paling utama dihadapi oleh FOD yang berasal dari dalam yaitu kurangnya pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam hal pemakaian sistem komputerisasi, banyaknya karyawan yang keluar karena gaji yang minim sedangkan ancaman yang berasal dari luar yaitu banyaknya tamu yang tidak jadi datang yang disebabkan karena minimnya fasilitas yang dimiliki oleh hotel panorama.

Berdasarkan kondisi dari analisa SWOT yang ada, tindakan yang dapat diambil oleh Hotel Panorama Jember untuk lebih memadukan peranan dan profesionalisme FOD dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan, antara lain :

1. Mengadakan program pelatihan kerja
2. Penambahan fasilitas di bagian Front Office.

Bila semua yang diuraikan di atas dapat ditanggulangi maka citra positif akan terbentuk dan kualitas pelayanan akan mudah dicapai sehingga tamu mendapatkan pelayanan yang baik yang akan membawa peningkatan pada income perusahaan.

III PELAKSANAAN KEGIATAN FRONT OFFICE

3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Obyek pelaksanaan KK yang dipilih adalah Hotel Panorama Jember yang terletak di Jl. KH. Agus Salim No. 28 Jember.

Dalam aktivitas Kuliah Kerja ini penulis melaksanakannya selama satu bulan, mulai tanggal 27 Februari sampai dengan 27 Maret 2004. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja ini penulis ditempatkan pada bagian Front Office. Front Office merupakan bagian dari suatu hotel yang terletak di ruangan paling depan yang sifatnya tulis menulis dan bertugas untuk menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap dihuni oleh tamu hotel (Endar, 2002; 2).

Aktifitas yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja adalah sebagai berikut :

I. Minggu I

Pada minggu ini penulis diperkenalkan dengan semua karyawan hotel mulai dari bagian Front Office, House Kepping, Administrasi, Restaurant, Linen, Engineering. Hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak merasa canggung dan malu dalam melaksanakan aktivitas selama KK.

II. Minggu II

Pada minggu ini penulis mempelajari mengenai cara kerja yang ada di bagian Front Office dan tugas-tugasnya, mulai dari receptionis, operator, cashier, sehingga penulis mempunyai gambaran tentang apa yang harus dilakukan nantinya. Selain itu penulis juga diajarkan untuk menghafal nama-nama peralatan yang ada di ruangan Front Office seperti :

- 1). Keys Rack
- 2). Counter
- 3). Telephone Switch Board



III. Minggu III

Pada minggu ini penulis mulai diperbolehkan untuk melayani tamu, mengangkat telepon masuk baik itu dari tamu yang akan memesan kamar atau dari karyawan hotel sendiri.

Cara menerima telepon :

1. Greeting

Misalnya :

Dari dalam hotel “Receptionist, selamat pagi dengan Faisol ada yang bisa kami bantu”.

Dari luar hotel “Panorama hotel, selamat pagi dengan Faisol ada yang bisa kami bantu.

2. Tawarkan bantuan kepada tamu.

3. Membuat catatan.

4. Berbicara dengan sopan dan ramah.

5. Penutup, biasanya diakhiri dengan ucapan terima kasih.

Sedangkan cara menerima telepon dari tamu yang akan memesan kamar adalah, sebagai berikut :

1. Angkat telepon sebelum tiga kali dering.

2. Ucapkan greeting.

3. Ofering help.

4. Tanyakan nama, alamat, no. telp, tanggal cek-in, jumlah dan jenis kamar yang diinginkan.

5. Lihat keadaan kamar di komputer.

6. Menginformasikan harga serta fasilitas kamar.

7. Repeat.

8. Penutup dengan ucapan terima kasih.

IV. Minggu IV

Untuk minggu ke empat penyusun mempelajari bagaimana menyiapkan tamu yang cek-in agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar sehingga memuaskan maka diperlukan persiapan-persiapan yang baik.

V. Minggu ke V

Dalam minggu ini penulis mempelajari tentang bagaimana cara menyambut tamu dengan baik dan benar sesuai dengan standart hotel. Dalam menerima tamu petugas penerima tamu sudah harus mempersiapkan dan merapikan peralatan maupun pakaian dan dengan wajah yang ceria.

3.1.1 Kualitas Pelayanan dan Harapan Tamu

Untuk bisa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan para tamu yang bermutu tinggi adalah dengan berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para tamu yang akan atau sedang menginap di Hotel Panorama.

Menurut Robert G Murdick, Barry Rander, Roberta S Russell (1990 : 4), pelayanan itu dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa, yang pada umumnya di konsumsi secara bersamaan.

Sebagai alat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar dan harapan tamu adalah sebagai berikut :

- 1). Kebutuhan untuk disambut dengan baik.
- 2). Kebutuhan pelayanan yang tepat waktu.
- 3). Kebutuhan akan pelayanan yang rapi.
- 4). Kebutuhan untuk dimengerti.
- 5). Kebutuhan untuk mendapatkan pertolongan.
- 6). Kebutuhan untuk merasa penting.
- 7). Kebutuhan untuk dihargai.
- 8). Kebutuhan untuk diakui atau diingat.
- 9). Kebutuhan akan respek.

James A Fitesimans dan Mona.J. Fitzcimmmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 prinsip dimensi sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Realibility*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsi (*Responsiveness*) adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan pesanan tamu.

5. Nyata (*Tangible*) adalah sesuatu yang tampak atau yang nyata, yaitu penampilan pegawai dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

3.1.2 Siklus Kegiatan Tamu Hotel (Sugiharto, Endar, (1997) dalam bukunya *Operasional Front Office* menjelaskan ada beberapa siklus kegiatan tamu:

1. Sebelum Kedatangan (*Pre Arrival*)

Sebelum memutuskan untuk tinggal di hotel biasanya tamu terlebih dahulu menentukan hotel yang akan dipilih. Pilihan itu dipengaruhi beberapa hal, seperti : apakah pernah tinggal sebelumnya, mendengar cerita tentang hotel tersebut, melalui brosur, iklan, rekomendasi perusahaan perjalanan wisata.

Keputusan bisa juga karena pembuatan pesanan (*reservation*) yaitu begitu mudah dan menyenangkan atau kenangan manis dari petugas reservasi yang ramah, yang menjelaskan dengan baik mengenai fasilitas hotel, harga kamar serta amenities (sesuatu yang akan diberikan kepada tamu bila cek-in di hotel).

Prilaku, 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. Bila tamu sudah dinyatakan pasti (*confirm*) untuk memperoleh kamar, maka petugas harus mengirim surat tanda persetujuan memperoleh kamar.

2. Saat Kedatangan

Kedatangan tamu bisa diketahui dari pemesanan kamar, baik melalui penerbangan untuk tamu yang menggunakan pesawat atau bentuk pesanan lainnya. Tetapi ada juga yang tidak bisa diramalkan karena kadang ada tamu yang tidak diharapkan (*unexpected arrival time*) misalnya tamu yang melakukan kunjungan mendadak. Proses kedatangan tamu diawali dengan datangnya tamu menuju ke reception untuk mendaftarkan diri. Oleh petugas receptionis biasanya

akan ditanyakan apakah sudah membuat reservasi atau belum, bila tamu belum membuat reservasi, receptionis akan memberikan blanko registrasi untuk diisi.

Bila pada saat cek in kondisi sedang sepi, maka petugas receptionis bisa mengisi data tamu yang baru pertama kali menginap di hotel dengan meminjam identitas tamu seperti KTP, Kartu Ijin Menetap Sementara (KIMS Card) baru setelah semua data terisi tinggal ditandatangani oleh tamu. Setelah tamu mengisi registrasi, receptionis mencarikan kamar sesuai pesanan, menyiapkan kunci kamar, dan menyiapkan *breakfast coupon*. Kemudian tamu diantar menuju kamar oleh bellboy.

3. Saat tamu tinggal di hotel.

Saat tinggal di hotel merupakan saat yang paling penting bagi tamu ketika tamu berada di kamar serta menjalankan aktivitas, dia akan membuktikan sampai sejauh mana kualitas staff dalam memberikan pelayanan. Dalam hal inilah kantor menjalankan fungsi vitalnya.

3.1.3 Penanganan Keluhan Tamu

Kotornya kamar, kurangnya fasilitas, lambatnya penganan kedatangan atau keberangkatan tamu merupakan sumber datangnya keluhan-keluhan tamu. Tamu selalu mengharapkan kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel tempat ia menginap. Hal tersebut wajar mengingat bahwa tamu ingin mendapatkan kontraprestasi yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Oleh karena itu apapun jenis keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun cara atau langkah-langkah dalam menangani keluhan tamu hotel menurut Dimiyati, Aam surachman, (1993) adalah :

1. Dengarkan dengan baik keluhan tamu.

Dengarkan keluhan tamu dengan baik sampai selesai, sehingga permasalahan dapat diketahui dengan jelas. Dengan kata lain kita harus mendengarkan secara pasif agar perasaan tamu dapat dikeluarkan semuanya serta ikutilah keluhan-keluhan tersebut dengan rasa simpati seakan ikut merasakan apa

yang dikeluhkan dan pada tahap ini dapat digunakan kata-kata sebagai berikut, “.....saya/ kami mengerti pesanannya bapak/ ibu....”.

2. Membuat kesimpulan.

Berusaha membuat kesimpulan tentang inti permasalahan secara nyata untuk dapat mengetahui persoalan yang sebenarnya dan mencari penyebab utama terjadinya keluhan.

3. Menentukan alternatif pemecahan.

Dalam tahap ini buatlah beberapa alternatif pemecahan dan pilih satu alternatif yang paling tepat yang dapat diterima oleh tamu yang bersangkutan.

4. Segera bertindak dengan alternatif yang telah dipilih.

Bila alternatif pemecahan sudah ditentukan, maka bertindaklah segera untuk melaksanakan alternatif pilihan tersebut dan tunjukkan tindakan tersebut kepada tamu.

5. Jangan berjanji bila tidak pasti dapat menepatinya.

Putusan dan tindakan akan tergantung pada persoalan yang sudah jelas dan nyata, bila tidak yakin benar pada persoalan janganlah memutuskan atau berjanji.

6. Sampaikan persoalan pada yang berwenang.

Bila persoalan yang dikeluhkan tamu di luar kewenangan kita, sampaikanlah persoalan tersebut kepada atasan yang lebih berwenang untuk menanganinya.

7. Perhatikan pesan atau catatan yang diberikan tamu.

Bila saran-saran yang dikeluhkan tamu adalah mungkin untuk dilaksanakan maka lebih baik kita terima. Hal itu memungkinkan menurunkan emosi tamu.

8. Jangan membedakan tamu.

Berikan tanggapan yang sama pada tamu-tamu yang mengeluh dan jangan membedakan satu dengan yang lain, karena hal ini dapat menyebabkan tamu menjadi tersinggung.

3.1.4 Hubungan Kerja Antara Front Office Dengan Departemen Lainnya

Hampir semua pekerjaan yang ada di suatu hotel adalah suatu kerja tim atau biasa disebut *Team Work*. Suatu departemen tidak bisa bekerja sendiri tanpa

ada kerja sama yang baik dengan departemen yang lain, jadi satu departemen sangat erat sekali hubungannya dengan departemen yang lainnya dan satu sama lainnya saling menunjang.

1. Front Office dengan Houskeeping Departement

- a. Status kamar.
- b. Room Discrepancy (Perbedaan Status Kamar).
- c. Perindahan kamar (Change Room).
- d. Chek-in dan Chek-out Guest.
- e. Houskeeping Report, dll.

2. Front Office dengan Food & Beverage Departement

- a. Daily Buffet sehari-hari di coffe shop baik rombongan maupun individu.
- b. Penyediaan makanan dan minuman sesuai room occupancy/ tingkat hunian kamar.
- c. Pemesanan Complimentary (Jamuan Tamu).
- d. Function Room (Hall).
- e. Welcome drink (minuman ucapan selamat datang).
- f. Breakfast and Meal Coupon (sarapan pagi dan kupon lainnya).

3. Front Office dengan Personal and Training Departement

- a. Penerimaan karyawan baru.
- b. Mutasi, rotasi dan promosi karyawan.
- c. Program orientasi karyawan baru.
- d. PTER (*payroll, taxes and employee relation*).

4. Front Office dengan Engineering and Maintenance Departement.

- a. *work order* (W.O) sehubungan kerusakan alat-alat yang terjadi di front office.
- b. Pembuatan kunci duplikat (apabila hotel menggunakan kunci manual).
- c. Penanggulangan kebakaran (*Fire Extinguisher*)/ ERT (*Emergency Respond Team*).
- d. Penanggulangan masalah AC.
- e. Transportasi.
- f. Kerusakan elektronika, dan lain-lain.

5. Front Office dengan Accounting Departement

- a. Kredit tamu yang belum terbayar.
- b. *Petty cash*
- c. *Save deposit box*
- d. *Remittance of fund.*
- e. Penggajian over time (kerja lembur)
- f. *Night Audit.*
- g. *Hotel Room Revenue.*

6. Front Office dengan Security Departement

- a. Mengawasi kamar tamu yang diidentifikasi akan Skipper.
- b. Melindungi barang-barang milik tamu, hotel dan pengunjung.
- c. Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik atau rohani.

7. Front Office dengan Sales & Marketing

- a. Tamu-tamu VIP.
- b. Project Forecast room occupancy baik daily, weekly maupun monthly.
- c. Data Base Company Profile.
- d. Data Base Guest Profile.
- e. Room type Forecast availability.
- f. Competitor % Occupancy daily Report.
- g. Room Revenue per market segmen.
- h. Guest Satisfacion Survey (GSS).

PENUTUP

Dengan memahami penjelasan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa bagian kantor depan hotel (*front office*) merupakan pusat kegiatan hotel dan merupakan tempat di mana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya, serta kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Cara menangani dan menyambut tamu ketika mereka pertama kali tiba di hotel akan memberikan kesan tersendiri. Mengingat hal tersebut sangat penting dalam operasional bagi Front Office maka diperlukan kecakapan, kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan kerjanya.

Kantor depan hotel juga merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel, dari bagian ini seluruh proses aktivitas dikemas dan disajikan sebagai suatu produk. Untuk meningkatkan kegiatannya tentunya Front Office berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan para tamu yang nantinya akan membentuk suatu kinerja yang baik dan image pada hotel itu sendiri.

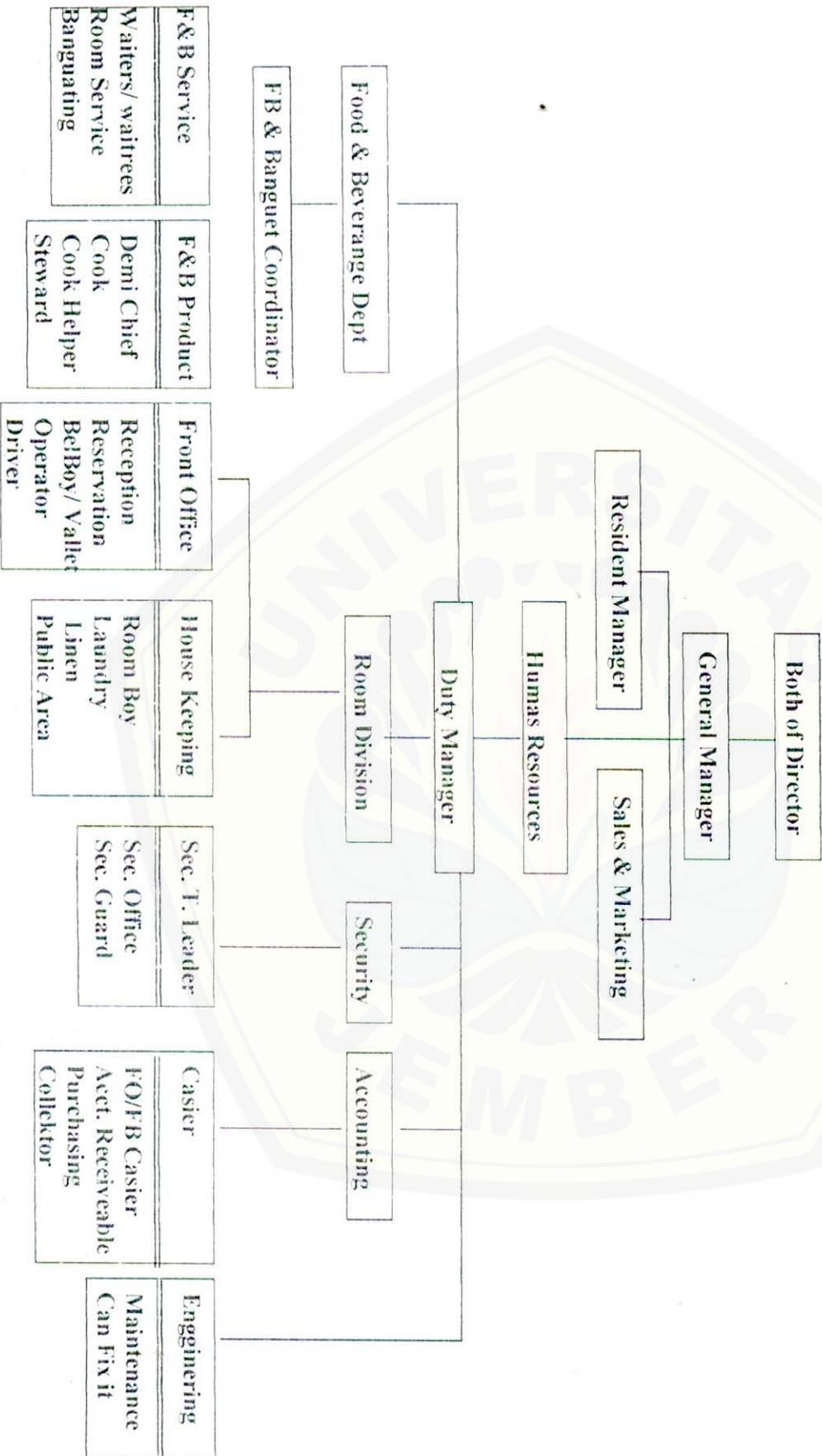
Karya tulis ini disusun berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang didapat oleh penulis selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember. Penulis sangat bersyukur karena karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik dan semoga dapat menambah pengetahuan, pengalaman serta bermanfaat bagi yang memerlukannya.



DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi/ Orga. Charge Panorama Hotel and Restoran.
2. Card Registration
3. Reservation Form.
4. Banguet Even Order
5. Berita Telepone.
6. Surat Konfirmasi Pemesanan Kamar.
7. House keeping Room Status Report.
8. Formulir Serah Tamu
9. Guest List.
10. Flour Plan Hotel Panorama Jember.
11. Lost and Found.
12. Room Check List.
13. Laporan Tamu Hotel.
14. Laundry Service.
15. Guest Bill.
16. Breakfast Coupon.

STRUKTUR ORGANISASI/ ORGA. CHARGE
Panorama Hotel & Restoran





Breakfast Coupon

Makan Pagi

Di Restoran **PANORAMA**

Tanggal :

Kamar No. :

Berlaku : 1 Orang

Waktu : Pk. 06.30 - 09.30 WIB

No 004507

Petugas Restoran



Breakfast Coupon

Makan Pagi

Di Restoran **PANORAMA**

Tanggal :

Kamar No. :

Berlaku : 1 Orang

Waktu : Pk. 06.30 - 09.30 WIB

No 004507

Petugas Restoran



Hotel & Restoran
PANORAMA

Nama : Bp. SUDARMITO.

Kamar No. : 307

Tanggal : 15/3 09.

Nº 000399

Laundry Service

Pria / Gentleman	Qty	Price Rp.	Total Rp.	Keterangan
Kemeja / Shirt				
Kaos dalam / Under Shirt				
Kaos / T. Shirt				
Calana Panjang / Trousers	1	5000	5000	
Celana Pendek / Short Trousers	1	5500	5500	
Jas / Jacket				
Piyama / Pyjamas				
Kaos kaki / Sock				
Setelan Jas / Suit				
Sapu Tangan / Handkershief				
Dasi / Neckty				
Sarung / Sarong				
Pakaian kerja / Overall				
Handuk / Towel				
Celana dalam / Panty				
Wanita / Ladies				
Blus / Blouse				
Gaun / Dress				
Baju tidur / Night Gown				
Celana pantang / Slack				
Celana dalam / Panty				
Kutang (BH) / Brassier				
Rok Bawah / Skirt				
Selendang / Scarf				
Jumlah			10.500	

Special request / Permintaan khusus :

Tanda Tangan tamu :

Petugas otel :
Peraturan Pelayanan :

Cucian harap diserahkan sebelum jam : 09.00 ke bagian Laundry dan sebelumnya harap mendata jumlah cucian, jika tidak maka perhitungan hotel dianggap benar. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang disebabkan kelalaian pihak hotel, maka pihak hotel hanya akan mengganti sebesar 5 kali harga cucian. Semua pengaduan harus disampaikan paling lambat 12 jam setelah cucian diterima dengan menyertakan data cucian yang asli untuk pengecekan.



NAME :		Room No.		Room Type	Segment
Home Address		Place / Date of birth		Rate	
Nationality		Profession		Arrival	
Passport Number - Place & date of Issue/KTP/SIM					
Visa :	Transit ()	Tourist ()	Visit ()	Business ()	Stay ()
Kehilangan barang-barang berharga di kamar bukan tanggung jawab Hotel Tempat penyimpanan tersedia di front office cashier tanpa biaya tambahan <i>Hotel will not held responsible for any valuables left by the guest in their rooms</i> Sale deposit boxes are available free of charge at front office cashier					
Payment Method	Deposit	C. Card	Cash	To Company	Voucher
	Going to				
Group No. & Name					
Company account To					
Company Charges					
Semua biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan diselesaikan sebelum jam keberangkatan. <i>I agree to pay all costs made by me during my stay in the hotel, upon departure</i>					
CHECK OUT TIME :					Signature



Hotel & Restoran
PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember
Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax.(0331) 337712

RESERVATION FORM

Tanggal Check - in :
Tanggal Check - out :
Nama Lengkap :
.....
.....

Type Kamar :
 Standard I Standard II Deluxe Executive

Lain-Lain :
Harga Kamar / malam : Rp.
Nama Perusahaan :
A l a m a t :
Telepon : Fax No. :
CREDIT CARD NO. : ExpiryDate :
PEMBAYARAN :
AMENITIES :
REMARKS :
Di handle oleh : Tanggal :

Pemesan : Key in the System by :
Tanggal :



Hotel & Restoran
PANORAMA

BANQUET EVENT ORDER

Nama pemesan :
Alamat :
No Telp. :
Acara :
Hari Tanggal :
Tempat :
Jumlah pax (orang) :
Menu & Fasilitas :

Perincian :
.....
.....

Deposit dan Pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau transfer ke Account. :
Bank BCA Cabang Jember No AC 2000.99.8888 atas nama Agus Sugianto.

Garansi reservasi/booking 50% (down payment) 4 hari sebelum acara berlangsung dan pembayaran diselesaikan setelah acara selesai sesuai dengan kontrak/disepakati.

Hotel akan mengenakan tambahan biaya apabila terjadi penambahan jumlah pax (orang) dari yang disepakati.

Pembatalan

Pembatalan bisa dilakukan 2 hari sebelum acara berlangsung, apabila pembatalan dilakukan pada dua (2) hari acara akan berlangsung, maka Hotel Panorama akan mengenakan biaya sebesar deposit yang telah diserahkan.

Pemesan / Menyetujui

Management
(Hotel Panorama)



Hotel & Restoran
PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember
Telp. (0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

KETIKA ANDA TIDAK ADA DITEMPAT

Tgl:

Jam:

Kepada Yth:

BERITA TELPON

Dari

Nomer Telp

Berita

- Akan Telpn Kembali Biasa
- Harap Telpn Kembali Penting



Lost & Found

Hilang & Diketemukan

No: _____

Tanggal Diketemukan: _____

Jenis Barang _____

Tempat dimana Diketemukan: _____

Siapa yang menemukan: _____

Keterangan Lengkap _____

Petugas Linen Laundry yg menerima _____

Diketahui oleh Manager _____

Note: Laporkan ke Front Office untuk ditindak lanjut - di telpon ke yang punya barang.

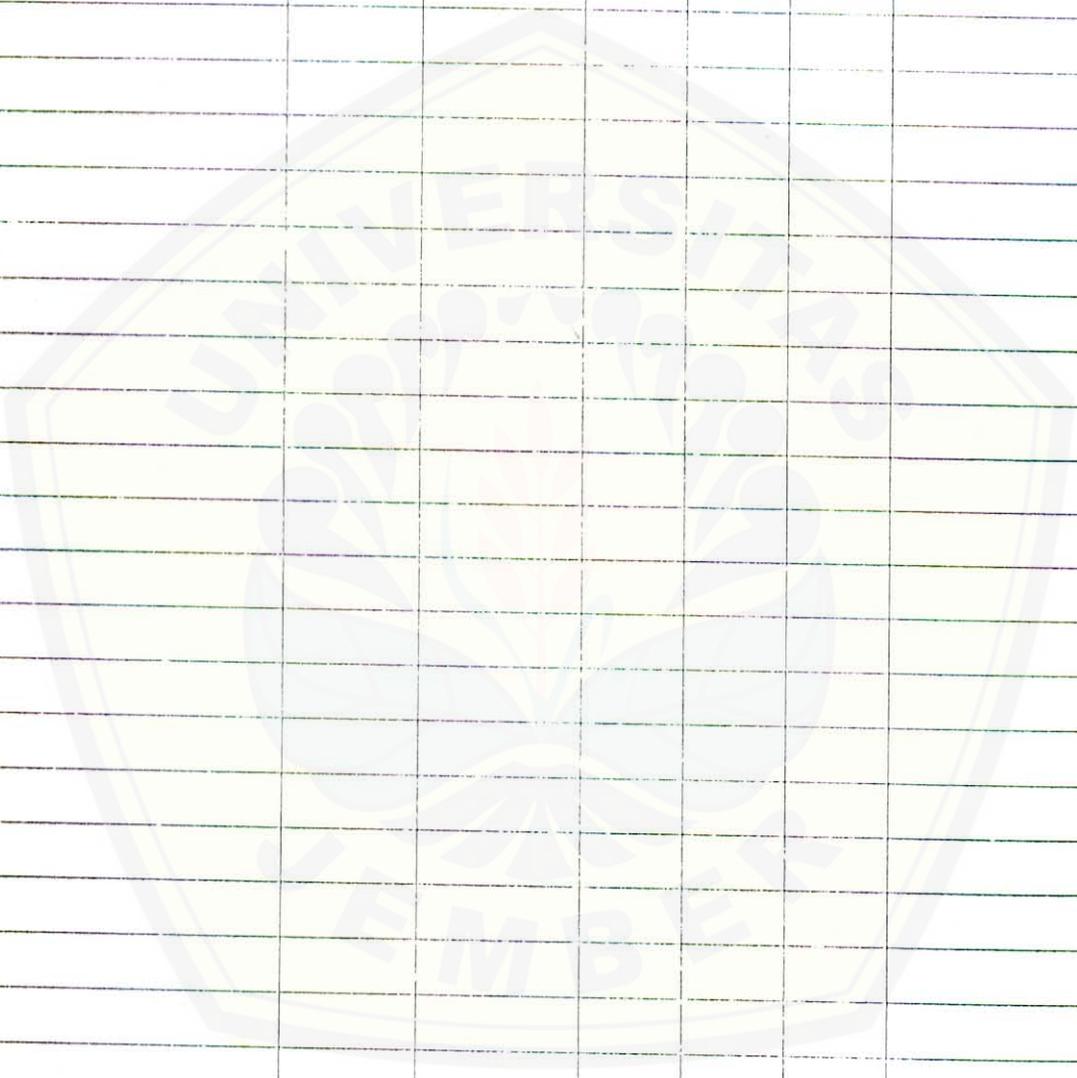
Nama Reception: _____

Tanggal: _____

GUEST LIST

DATE :

No.	KM	NAMA	PERSON	N'LITY	IN	TIME	OUT	COMPANY
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								



Room Available :
 Occupancy :
 Occupancy :
 Sbl. Occupancy :
 Dbl. Occupancy :
 Order :
 Total Pax :

Reported By
 ()

Whatever Your Suggestion We Treat as
A Complimentary

Dear Our valued guest
Para tamu yang terhormat,

First of all we would like to deliver our deepest gratitude for your trust for our service We realize during we try to present the best thing you stay with us, there is something who made you bitter or event sweet.

Pertama-tama Kami hendak menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih atas kepercayaanya terhadap pelayanan Kami, Kami menyadari selama mencoba untuk mempersembahkan yang terbaik disaat Anda tinggal bersama Kami, ada sesuatu yang berkesan pahit ataupun manis.

Herebey, we would like to seek your generous support by give us return insight or feedback and it's become a mirror to improve our service and quality into the high standard Please handover this questionnaire to the reception or mail direct to me, we would treat all of your statement confidentially.

Bersama ini, Kami mohon sudilah kiranya memberikan saran dan masukan dan hal tersebut bagaikan cermin yang sanggup meningkatkan pelayanan dan kualitas kinerja menjadi kualitas yang bermutu tinggi. Silahkan mengembalikan formulir ini ke bagian resepsion dan atau bisa lewat post, kami pastikan untuk menjaga kerahasiaan Anda dalam menyumbangkan pandangan

Once again on behalf of the Management of Panorama Hotel & Restaurant, we are thanking you very much indeed for your great attention and your cooperation is highly appreciated.

Sekali lagi atas nama Manajemen Hotel Panorama & Restoran, kami mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tulus atas segala perhatian dan dukungannya.

Sincerely Yours,
Hormat Kami,

Panorama Hotel & Restaurant

Hartono Hadi Erwanto
Resident Manager

Apapun Pendapat Anda adalah Pujian
bagi Kami

1. Apakah ini kunjungan pertama Anda dihotel Panorama ? Ya / tidak
2. Anda datang ke Hotel Panorama secara :
 - a. Langsung datang kehotel
 - b. Pesan sebelumnya
 - c. Lainnya
3. Apakah pada waktu pesan Anda dilayani dengan baik ? ya / tidak
4. Apakah Anda datang dihotel dilayani dengan baik ?
 - a. Security Baik Cukup Jelek
 - b. Reception Baik Cukup Jelek
 - c. Bellboy/roomboy Baik Cukup Jelek
 - d. Laundry Baik Cukup Jelek
 - e. Kementar Anda ?
5. Bagaimana keadaan kamar yang Anda tempati
 - a. Bersih Baik Cukup Jelek
 - b. Menyeramkan Baik Cukup Jelek
 - c. Air Condition (AC) Baik Cukup Jelek
 - d. Air panas Baik Cukup Jelek
 - e. Televisi Baik Cukup Jelek
 - f. Telephone Baik Cukup Jelek
 - g. Lampu Baik Cukup Jelek
 - h. Lain-lain

Baik Cukup Jelek

 - i. Komentar Anda
6. Apa kesan Anda mengenai Restoran Panorama
 - a. Bersih Baik Cukup Jelek
 - b. Pelayanan Baik Cukup Jelek
 - c. Rasa masakan Baik Cukup Jelek
 - d. Kelayakan harga Baik Cukup Jelek
 - e. Komentar Anda
7. Komentar Anda dibandingkan hotel lain di Jember yang pernah Anda tempati

Terimakasih Anda telah memilih Hotel Panorama & Restoran sebagai tempat tinggal, kunjungan Anda berikutnya sangat kami harapkan dan semoga kunjungan Anda kali ini menjadikan kenangan. Saran dan komentar Anda sangat berarti dalam perbaikan mutu pelayanan Hotel Panorama Jember

No. Kamar :

Nama :

Alamat :

Tanggal Check-out :

HOUSEKEEPING ROOM STATUS REPORT

Date :

Prepared by :

No	Status	Change Status	No	Status	Change Status
101			201		
102			202		
103			203		
104			204		
105			205		
106			206		
107			207		
108			208		
109			209		
110			210		
111			211		
112			212		
114			214		
115			215		
116			216		
117			217		
118			218		
119			219		
120			220		
301			305		
302			306		
303			307		
304			308		

VC = VACANT CLEAN
 VD = VACANT DIRTY
 OCC = OCCUPIED CLEAN
 ED = EXP. DEPARTURE

OO = OUT OF ORDER
 VCI = VC INSPECTED
 EA = EXP. ARRIVAL
 OCD = OCCUPIED DIRTY

 CONTROLLED BY :

RESIDENT MGR :

Hari / Tgl : _____ Up. Bpk : _____
 Reservation no : _____ Alamat : _____
 Dari : _____ Telp : _____
 Page : _____ Fax : _____

Dengan senang hati Kami memastikan pemesanan kamar Anda, terimakasih atas kepercayaanya kepada Hotel Panorama & Restoran sebagai tempat tinggal. Berikut Kami sampaikan pemesanan Anda:

Tanggal Check - in : _____
 Tanggal Check - out : _____
 Nama Tamu : _____
 Tipe Kamar : _____
 Harga / Malam : _____
 Pembayaran : _____

Note: Check - in time 15:00 pm.
 Check - out time 13:00 am.

Mohon diberitahukan bahwa garansi reservasi pemesanan kamar bisa juga dilakukan melalui transfer ke Bank BCA cabang Jember AC No: 2000.99.8888. atas nama Agus Sugianto. Untuk pemesanan yang tidak di garansi Kami akan memberikan batas waktu sampai jam 12 siang dan hotel berhak menjual atas kamar yang telah dipesan ke tamu lain.

Pemesanan kamar yang sudah di garansi dan dibatalkan 3 hari sebelum dari hari kedatangan dan atau tidak jadi datang pada hari yang telah ditentukan maka hotel berhak mengenakan biaya sebesar deposit yang telah diserahkan.

Mohon segera ditandatangani dan di Fax kan kembali surat konfirmasi pemesanan ini ke: 0331 - 33 - 77 - 12. dikarenakan keterbatasan kamar Kita.

Sekali lagi Kami menghaturkan banyak terimakasih karena Anda telah memilih Panorama Hotel sebagai tempat tinggal, Kami tunggu kedatangan Anda di Panorama Hotel & Restoran.

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan banyak terimakasih.

Hormat Kami
 (Hotel Panorama & Restoran)

Tanda Tangan
 (Pemesan Menyetujui)

(_____)

(_____)