



**PERAN RESEPSIONIS HOTEL PANORAMA JEMBER DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU**

***(JEMBER PANORAMA HOTEL RECEPTIONIST ROLE IN
PROVIDING SERVICES TO GUEST)***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli
Madya Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Arini Sulistiyoningrum
NIM : 090903102002**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, saya persembahkan Karya Tulis ini untuk :

1. Ibu (Sumiyati) dan Ayah tercinta yang telah mendoakan, memberikan kasih sayang, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati
2. Adik (Arif Rahman Hakim) tercinta yang telah memberikan doa dan membimbing sampai akhir terselesaikannya penulisan laporan ini
3. Pdeku (Nurhadi) dan keluarga besarku yang terus memberikan semangat dan dorongan disetiap langkahku
4. Teman-temanku Diploma III Pariwisata Angkatan 2009 Universitas Jember
5. Almamateri Diploma III Pariwisata Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

Peran terbesar penunjang kesuksesan adalah kerja keras dan jika kita tidak pernah mencoba, kita tidak akan berhasil

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arini Sulistiyoningrum

Nim : 090903102002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : “Peran Resepsionis Hotel Panorama Jember dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dari pertanyaan ini tidak benar.

Jember, 25 April 2013

Yang menyatakan,

Arini Sulistiyoningrum

Nim : 090903102002

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERAN RESEPSIONIS HOTEL PANORAMA JEMBER DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU**

***(JEMBER PANORAMA HOTEL RECEPTIONIST ROLE IN PROVIDING
SERVICES TO GUEST)***

Oleh

**Arini Sulistiyoningrum
NIM : 090903102002**

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Dina Suryawati, S.Sos.M.Ap

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul **Peran Resepsionis Hotel Panorama Jember Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu** ini telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 04 Juni 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua

Anggota,

Drs. Syeh Hariyono, M.Si

NIP.195904151989021001

Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB

NIP.1974020722005012001

Mengesahkan

Dekan,

Prof Dr.Hary Yuswadi, MA

NIP.195207271981031003

RINGKASAN

Peran Resepsionis Hotel Panorama Jember dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu. (*Jember Panorama Hotel Receptionist Role In Providing Services To Guest*); Arini Sulistiyoningrum, 090903102002; tahun 2013; halaman 53 jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Tujuan utama Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan resepsionis yang diterapkan dan dijalankan di hotel khususnya hotel panorama yang ada di jember. Tujuan yang lain untuk menciptakan kesan pertama yang baik dalam melayani segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu hotel yang berkunjung serta mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan atas yang diberikan hotel panorama jember melayani dengan baik tamu domestik atau mancanegara.

Pelayanan *resepsionis* yang digunakan oleh Hotel Panorama Jember yaitu pelayanan resepsionis secara otomatis dimana semua pendatang yang akan chech ini sampai check out sudah dilakukan otomatis oleh setiap bagian resepsionis menggunakan computer yang sudah disediakan oleh hotel panorama.

Berbagai fasilitas pendukung yang dimiliki hotel panorama Jember untuk kenyamanan tamu diantaranya; bar, restoran, room servis, free internet, laundry, dll. Juga tersedia kolam ikan dan pemandangan yang asri juga dapat menjadi daya tarik serta keunikan tersendiri yang sangat menarik memiliki kualitas yang tinggi serta menjadi andalan bagi Hotel Panorama.

penjelasan tentang peranan resepsionis dalam hotel Panorama maka perlu dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel agar tamu merasa nyaman menginap dihotel Panorama sehingga tamu akan datang kembali untuk menginap dan merasa puas akan fasilitas ya yang terjamin.

KATA PENGANTAR

Syukur lahamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul **Peranan Resepsionis Hotel Panorama Jember dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu (*Jember Panorama Hotel Receptionist Role In Providing Services To Guest*)**. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan ini banyak sekali bantuan dan bimbing dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sriwahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata dan Dosen Pembimbing Akademi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Dina Suryawati, S.Sos, M.Ap, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatian untuk selalu memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan yang sangat berguna bagi selesainya laporan ini;
5. Bpk. Abadi Catur Susilo selaku *Front Office Manager* dari Hotel Panorama Jember yang telah memberikan ilmu di bidang pelayanan resepsionis;
6. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya, dan program Studi Diploma III Pariwisata pada khususnya yang menyediakan ilmunya selama di bangku kuliah;

7. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Didasar rasa sadar bahwa penulis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka mengingatkan keterbatasan penyusunan sebagai manusia yang tidak luput dari segala kekurangan. Karenanya permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidak sempurnaan dan kekurangan laporan ini. Karena segala kekurangannya hanyalah milik manusia biasa dan segala kelebihan hanyalah miliknya semata.

Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan laporan ini bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penulis agar laporan ini bisa memberikan manfaat pengetahuan dan informasi tentang dunia pariwisata bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 25 April 2013

Penulis

Arini Sulistiyoningrum

Nim : 090903102002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN BIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Kerja Nyata	5
1.3.1 Tujuan	5
1.3.2 Manfaat	6
1.4 Tempat dan Waktu	6
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	6
1.4.2 Waktu Pelaksanaan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.1 Fungsi Hotel.....	7
2.1.2 Jenis Hotel.....	8
2.1.3 Hotel Berdasarkan Jumlah Kamar	9
2.1.4 Hotel Berdasarkan Tempat Tidur yang ada	9
2.2 Produk Hotel	9

2.3 Pengertian Pelayanan	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.5 Pengertian Resepsionis	12
2.6 Peranan Resepsionis Hotel	15
2.7 Kepribadian Resepsionis Hotel	16
2.8 Pengertian Tamu Hotel	17
2.9 Jenis-jenis Tamu Hotel	18
2.91 Berdasarkan Lama Tamu Menginap	19
BAB 3 GAMBARAN UMUM	20
3.1 Sejarah Singkat Hotel Panorama Jember	21
3.2 Lokasi Hotel Panorama	21
3.3 Visi dan Misi Hotel Panorama	21
3.3.1 Visi.....	21
3.3.2 Misi	21
3.4 Departemen-departemen di Hotel Panorama	21
3.5 Job Discription	23
3.5.1 Jumlah Karyawan Hotel Panorama	30
3.6 Organisasi Perusahaan Hotel Panorama	31
3.6.1 Sistem Pembagian Kerja Resepsionis Hotel Panorama	31
3.7 Fasilitas-fasilitas di Hotel Panorama	31
3.7.1 Fasilitas Utama	32
3.7.2 Fasilitas Penunjang	33
3.7.3 Klasifikasi Hotel Panorama	34
BAB 4 KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	36
4.1 Diskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	36
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	36
4.3 Prosedur Pelayanan Pemesanan Kamar	38
4.3 Peranan resepsionis di hotel panorama	38
4.3.1 Peranan diplomat	38
4.3.2 Peranan menyiapkan data	40
4.3.3 Peranan Informasi	41

4.3.4 Peranan Psikolog	42
4.3.5 Peranan Penjual	43
4.4 Pelayanan Penerimaan Tamu	44
4.4.1 Menangani Keluhan Tamu	44
4.4.3 Melayani pemesanan kamar	45
4.5 Prosedur Penerima Tamu (Check in)	46
4.5.1 tamu tanpa pemesanan kamar	48
4.6 Teknik Menjual Kamar	48
4.6.1 Menerima Tamu Melalui Telepon	50
4.7 Sifat- sifat resepsionis Hotel Panorama	50
BAB 5 KESIMPULAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
Daftar Pustaka	54
Lampiran- lampiran	

DAFTAR TABEL

3.4 Struktur Organisasi Hotel Panorama	22
3.5 Struktur Front Office Hotel Panorama	25
3.5 Tabel Tenaga Kerja Hotel Panorama	31
4.1 Tabel Kegiatan Praktek Kerja Nyata	33

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kantor Depan atau Front Office	55
B. Panorama Suite Room	55
C. Royal Suite Room	56
D. Garden Suite Room	56
E. Royal Dulaxe Room	57
F. Executive Room	57
G. Standard Room	58
H. Lokasi Hotel Panorama	58
I. Kupon breakfast dan drink	59
J. Restoran	59
K. Depan Hotel	60
L. Ballroom	60
M. Depan Restoran	61

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Pariwisata merupakan gejala ekonomi karena adanya permintaan dari pihak wisatawan dan penawaran dari pemberi jasa pariwisata (biro perjalanan, penginapan, rumah makan) atas produk dan berbagai fasilitas terkait. Bila mencermati kegiatan pariwisata melalui pendekatan psikologis, maka pariwisata berkaitan dengan motivasi, kepribadian, nilai dan pengalaman yang memberikan bentuk dan pola interaksi wisatawan terhadap lingkungan (alam, budaya yang spesifik sebagai atraksi wisata).

Pariwisata di lihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak/nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak/tidak nyata (*intangible product*). Orang dapat bepergian di kotanya sendiri, misalnya sekeluarga pergi dari rumah dan berpiknik di kebun binatang atau taman rekreasi di kota itu. Berekreasi di kota sendiri biasanya kita sebut bertamasya. Dalam dunia pariwisata, wisata ialah bepergian selama paling sedikit dua puluh empat jam sebagaimana ditetapkan oleh komisi teknik IUOTO (*International Union Of Official Travel Organization*) melalui PATA (*Pacific Area Travel Association*).

Pariwisata juga merupakan aktivitas dan interaksi manusia dengan lingkungannya. Interaksi tersebut dilakukan melalui penghayatan, harapan-harapan dan keinginan-keinginan terhadap lingkungan tersebut sehingga dapat memberikan rasa kepuasan. Orang yang bepergian memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan makan waktu lebih dari