



**PERANAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENGUNJUNG
DI HOTEL DAN PEMANDIAN KEBONAGUNG
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

**Dian Hartopo
NIM 070903102008**

**PROGRAM DIPLOMA D111 PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

PERSEMBAHAN

1. Bapak dan ibuku tercinta yang telah mendoakan, memberi kasih sayang, bimbingan, serta dukungan dengan sepenuh hati
2. Adikku terkasih dan keluarga besarku yang telah memberi doa dan dukungan setiap langkahku
3. Yang tercinta, Vita yang telah memberikan semangat, dan dorongan motivasi sampai terselesaikannya laporan ini
4. Teman-temanku diploma III pariwisata angkatan 2007
5. Almamater Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

**HIDUP TAK HANYA SEKEDAR BERBUAT
KARENA HIDUP ADALAH PILIHAN YANG HARUS DIPERJUANGKAN
DENGAN KETULUSAN BERKORBAN
YANG KELAK HARUS DI PERTANGGUNG JAWABKAN**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dian Hartopo

NIM : 070903102008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Peranan Front Office Departement Dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengunjung Di Hotel Dan Pemandian Kebon Agung Jember* adalah benar –benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi di sebutkan sumbernya, dan belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 27 januari 2011
Yang menyatakan

Dian Hartopo
NIM 070903102008

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERANAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENGUNJUNG
DI HOTEL DAN PEMANDIAN KEBONAGUNG
JEMBER**

Oleh :

Dian Hartopo
NIM 070903102008

Pembimbing

i

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul *Peranan Front Office Departement Dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengunjung Di Hotel Dan Pemandian Kebon Agung Jember* telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Diploma III Pariwisata, Pada ;

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Januari 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Anggota I

Yuslinda Dwi H Sos, MAB

NIP: 197909192008122002

Drs. Inti Wasiati, MM

NIP: 195307311980022001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Peranan Front Office Departement Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengunjung Di Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember. Dian hartopo, 070903102008 : 2011 :32
Halaman ; Jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kualitas dan kuantitas pelayanan sangat penting di terapkan pada setiap penyedia jasa, karena pelayanan jasa lebih dirasakan oleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang di berikan kepada konsumen sesuai dengan standart pelayanan yang di bakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan, dalam hal ini bagian tugas dari front office yang termasuk dalam departemen pelayanan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah di tentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik dimana ukuran kualitas pelayanan ini secara garis besar dirasakan oleh pihak yang di layani, karena merekalah yang merasakan dan menikmati layanan sehingga dapat memberikan nilai kualitas pelayanan sesuai dengan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang memberikan manfaat dan di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dalam bentuk yang tidak nyata. Dalam suatu objek wisata pelayanan sangat penting, karena pelayanan yang baik akan mempunyai dampak positif terhadap pengunjung objek wisata tersebut. Dalam melayani pelanggan, di perlukan rasa ikhlas dari dalam hati, karena dengan adanya rasa ikhlas akan dengan mudah mengerjakannya dan pelayanan berjalan dengan lancar serta kepuasan konsumen akan pelayanan tersebut akan terpuaskan. Dengan pelayanan yang baik akan membawa citra perusahaan kepada konsumen.

Tidak jarang banyak konsumen mengeluh tentang pelayanan yang telah di berikan, adalah suatu hal yang wajar apabila ada konsumen atau pelanggan yang tidak puas pelayanan yang di berikan, sekalipun sudah berusaha keras untuk memenuhi setiap kepuasan pelanggan.

Obyek pelaksanaan praktek kerja nyata ini bertempat di hotel dan pemandian Kebon Agung yang dilaksanakan pada bulan Maret- April 2010. Bukan hal yang mudah untuk mengembangkan obyek wisata agar di kenal oleh masyarakat luas, Untuk itu perlu dilakukan analisis yang berkaitan dengan peluang-peluang serta mengantisipasi ancaman-ancaman yang mungkin terjadi di masa akan datang yang dapat meghambat perkembangan dan kemajuan hotel dan pemandian kebon agung tersebut. Analisa ini biasa di sebut analisis SWOT yaitu analisis yang membuat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang di alami perusahaan dimasa sekarang atau di masa yang akan datang.

Analisa ini di dasarkan pada logika yang dpat memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersama dapat meminimalkan kelemahan perusahaan dan ancaman untuk mencapai kemajuan dan perkembangan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan mempunyai

kelemahan dan kekuatan tertentu yang dapat menjadi faktor pendukung tercapainya tujuan usaha, contohnya keramahan karyawan dalam melayani wisatawan yang datang. Sedangkan kelemahan perusahaan dapat menjadi penghambat contohnya asilitas perusahaan yang kurang memadai.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Peranan Front Office Departement Dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengunjung Di Hotel Dan Pemandian Kebon Agung Jember* . Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terma kasih 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 Universitas Jember
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata
4. Drs. Anwar, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian dalam penulisan laporan ini ;
6. Bapak Trilaksono Titot S.H selaku pimpinan Kebonagung, Bapak Beny selaku tata usaha di kebonagung, mas Arif selaku koordinator Resepsionost dan semua karyawan Hotel dan Pemandian Kebonagung yang memberi semangat, candatawa, informasi dan doanya.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini bermanfaat.

Jember, 27 januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2.
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.3.1 Tujuan Program Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Program Praktek Kerja Nyata	2
1.3.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata..	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian Hotel	4
2.1.1 Klasifikasi Hotel.....	6
2.1.2 Plan System	10
2.3 System Penghitungan Persediaan Kamar.....	10
2.3.1 Penghitungan Persediaan Kamar.....	10
2.3.2 Penghitungan Marga Kamar.....	12
BAB 3 . GAMBARAN HOTEL PEMANDIAN KEBONAGUNG JEMBER..	13
3.1 Sejarah Singkat Hotel Dan Pemandian Kebon Agung	13
3.1.1 Lokasi Hotel Dan Pemandian Kebon Agung.....	13
3.2.2 Tujuan Didirikannya Hotel Kebon Agung.....	14
3.1.3 Klasifikasi Dan Plan System Di Hotel Kebon Agung....	15
3.1.4 Visi Dan Misi Hotel dan Pemandian Kebon Agung.....	15
3.2 Organisasi Perusahaan di Hotel Kebon Agung Jember	16

3.2.1	Sturktur Organisasi	16	
3.2.2	Job Deskripsi Hotel Dan Pemandian Kebon Agung	17	
3.2.3	Sistem Pembagian Kerja	18	
3.3	Fasilitas-Fasilitas Hotel Kebon Agung	19	
BAB 4 .	PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA		20
2.2	Pengertian Peranan Front Office Departement	20	
2.2.1	Ruang Lingkup Kegiatan Front Office Departement ...	20	
2.2.2	Teknik-Teknik Front Office Dalam Menjual Kamar ...	22	
2.2.3	Peranan FO Departement Pada Hotel Kebon Agung...	23	
4.1	Diskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	25	
4.2	Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	26	
4.3	Usaha Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Pelayanan pada Hotel dan Pemandian Kebonagung	27	
4.6	Analisis SWOT	28	
BAB 5 .	PENUTUP		31
5.1	Kesimpulan	31	
5.2	Saran	31	

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Tugas Bimbingan
2. Surat Tugas Magang
3. Surat ijin Praktek Kerja Nyata dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember
4. Daftar Kegiatan Konsultasi / Bimbingan Laporan Akhir
5. Lembar Penilaian Praktek Kerja Nyata
6. Absensi Praktek Kerja Nyata
7. Foto Beberapa Produk Wisata di Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember