



**PROSES PELAYANAN RESERVASI DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE
JEMBER**

Reservation Service Process in Royal Hotel n' Lounge Jember

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

Devy Dian Merlina

120903102003

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2015



**PROSES PELAYANAN RESERVASI DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

Devy Dian Merlina
120903102003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2015

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Drs. Misnanto dan Ibunda Sumarmi yang sudah bersedia dan berjuang merawat dan membesarkan saya sehingga menjadi seperti saat ini.
2. Kakak kandung saya Eko Budi Siswantoro yang selalu memberi saya semangat, motivasi untuk terus menata masa depan yang lebih baik lagi.
3. Teman-teman saya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2012
4. Dosen pembimbing saya Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si
5. Dosen Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember.
6. Karyawan Royal Hotel n' *Lounge* Jember yang sudah membagi ilmu.
7. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

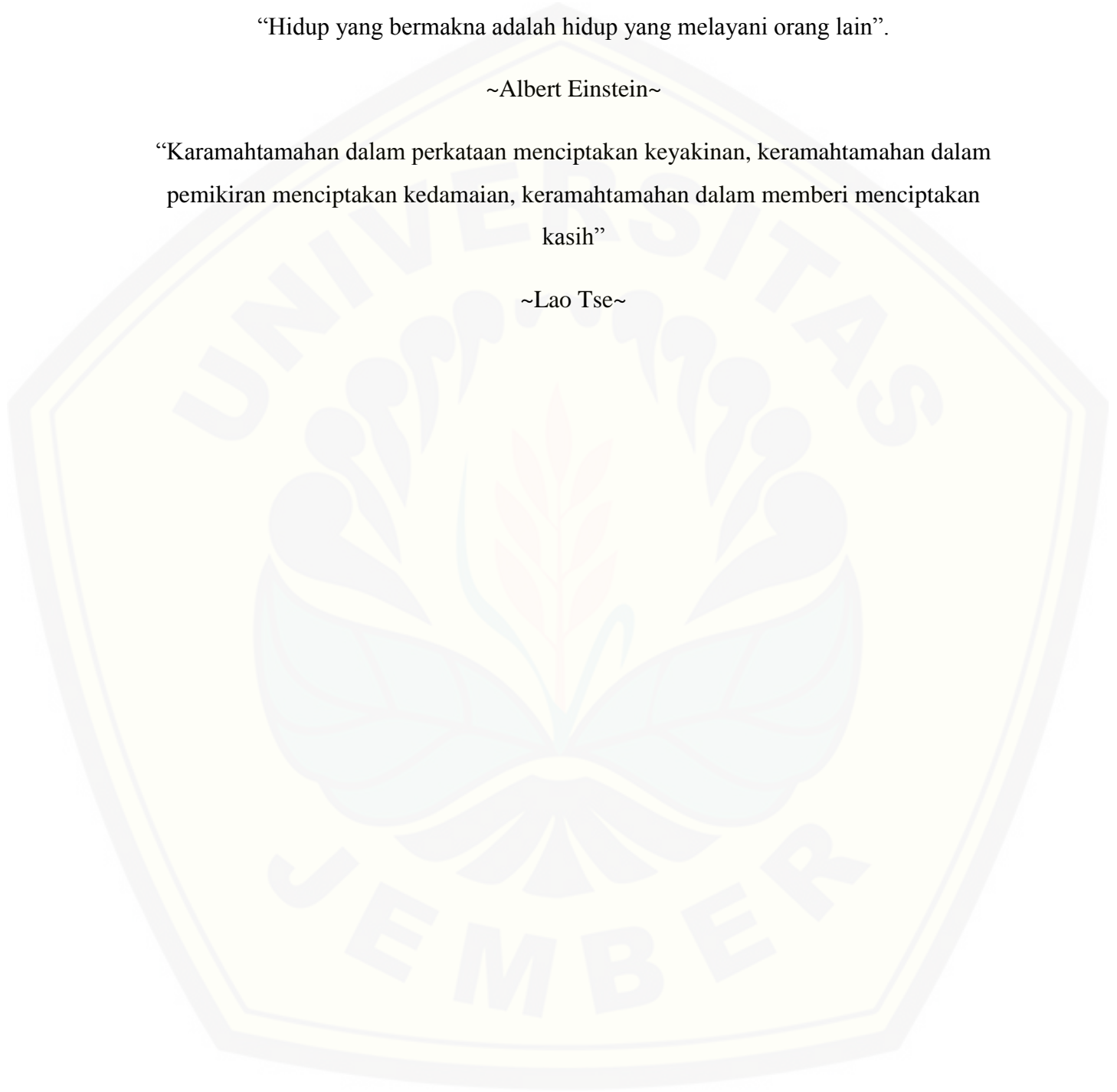
HALAMAN MOTO

“Hidup yang bermakna adalah hidup yang melayani orang lain”.

~Albert Einstein~

“Keramahtamahan dalam perkataan menciptakan keyakinan, keramahtamahan dalam pemikiran menciptakan kedamaian, keramahtamahan dalam memberi menciptakan kasih”

~Lao Tse~



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devy Dian Merlina

NIM : 120903102003

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “*Proses Pelayanan Reservasi di Royal Hotel n’ Lounge Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri berdasarkan praktek kerja nyata, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan 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 ada rekaman dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Juni 2015

Yang menyatakan,

Devy Dian Merlina

NIM. 120903102003

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSES PELAYANAN RESERVASI DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE
JEMBER**

Oleh:

Devy Dian Merlina

NIM. 120903102003

Pembimbing:

Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si

NIP. 19861005 201404 2 002

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Devy Dian Merlina

NIM : 120903102003

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : “Proses Pelayanan Reservasi Di Royal Hotel n’ Lounge
Jember”

Jember, 10 Juni 2015

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,

Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si

NIP. 19861005 201404 2 002

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Proses Pelayanan Reservasi di Royal Hotel n’
Lounge Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 29 Juni 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Suhartono, MP

NIP 19600214 198803 1 002

Sekretaris,

Anggota,

Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si

NIP 19861005 201404 2 002

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M

NIP 19870105 201404 1 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Proses Pelayanan Reservasi di Royal Hotel n' Lounge Jember; Devy Dian Merlina; 120903102003; 2015; 54 halaman; Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Hotel adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa menyediakan fasilitas seperti kamar, makanan, minuman hingga *swimming pool*. Usaha tersebut dikelola secara komersil dan diperuntukkan untuk umum. Dalam sebuah hotel terdapat dua bagian penting yang memiliki prioritas pelayanan kepada tamu yaitu restoran dan *front office*. Adapun salah satu hotel tersebut adalah Royal Hotel n' Lounge Jember, hotel bertaraf bintang (***) di kota Jember dan termasuk hotel terbaik di Jember. Tujuan praktek kerja nyata ini adalah untuk mengetahui kinerja *front office* dalam melayani tamu ketika melakukan reservasi, diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan hasil positif bagi penulis maupun pembaca.

Pada Royal Hotel n' Lounge Jember terdapat salah satu departemen yang melayani tamu pertama kali tamu datang ke hotel yaitu *front office*, departemen ini sangat penting bagi hotel karena bagian ini sangat vital dan sering disebut sebagai jantung, dan pusat segala informasi yang terkait dengan hotel. Disinilah tamu akan mendapatkan informasi terkait tentang hotel dan fasilitas lainnya yang ada didalam hotel. Dalam hotel ada yang disebut dengan reservasi atau pemesanan sebuah kamar, pemesanan sebuah kamar sudah termasuk dengan tipe, harga dan waktu menginap dalam jangka waktu tertentu. Kegiatan reservasi akan menguntungkan dua pihak, dari pihak tamu maupun pihak hotel sekalipun. Reservasi biasanya dilakukan beberapa waktu sebelumnya dengan berbagai sumber.

Menurut pengamatan penulis, staf bagian *bell boy*, di *front office department* Royal Hotel n' Lounge Jember masih kurang siaga dalam pelayanan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kurangnya pelayanan yang prima ketika tamu datang untuk *check in* dan memerlukan bantuan seorang *bell boy* untuk membawakan barang tamu

reservasi yang jenis *walk in guest*. Adapun kekurangan tersebut Royal Hotel n' Lounge Jember dapat menutupi dengan cara ketika ada tamu datang untuk *check in* dan memerlukan bantuan *bell boy* untuk membawakan barang namun *bell boy* tidak *stand by*, *front office* akan meminta bantuan kepada *housekeeping* untuk membantu tamu membawakan barang, hal tersebut dilakukan guna untuk melayani tamu dengan prima agar hotel mendapatkan citra yang baik.

Proses pelayanan reservasi di Royal Hotel n' Lounge Jember jenis *walk in guest* ataupun *telephone* tidak dibedakan. Pelayanan prima yang diberikan *reception* bertujuan untuk menambah *occupancy* hotel. Adapun proses pelayanan secara umum tersebut sebagai berikut, *reception* selalu memberikan *greeting*, menawarkan bantuan dan hingga penawaran harga kamar dari yang tertinggi. Adapun reservasi *walk in guest* sebagai berikut, ketika tamu datang *reception* memberikan *greeting*, menawarkan bantuan, penawaran harga dari yang tertinggi, jika tamu setuju *reception* akan meminjam identitas tamu (KTP, SIM, PASPOR), dilanjut dengan transaksi pembayaran, dan *greeting* terakhir. Sedangkan reservasi melalui *telephone*, ketika tamu *telephone*, *reception* memberikan *greeting*, menawarkan bantuan, penawaran harga dari yang tertinggi, jika tamu setuju *reception* akan melanjutkan pengisian data seperti nama, tipe, jumlah kamar, tanggal *check in* dan *check out*, dan *greeting* terakhir.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, karunia dan ridhanya, sehingga karya tulis ilmiah yang berjudul Proses Pelayanan Reservasi di Royal Hotel n' Lounge Jember dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Penyusun Laporan Pratek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu disampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata.
4. Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si., sebagai dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta perhatian dalam memberikan bimbingan, serta saran dan pengarahan dalam penyusunan laporan praktek kerja nyata.
5. *Owner dan Operational Manager* Royal Hotel n' Lounge Jember yang sudah memberikan kesempatan Praktek Kerja Nyata.
6. Seluruh karyawan Royal Hotel n' Lounge Jember yang telah membagi ilmu dan pengalaman selama Praktek Kerja Nyata.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini telah disusun dengan segenap kemampuan yang dimiliki penulis, harapan penulis semoga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat memberikan manfaat dan membantu mendapatkan wawasan bagi pembaca.

Jember, 10 Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

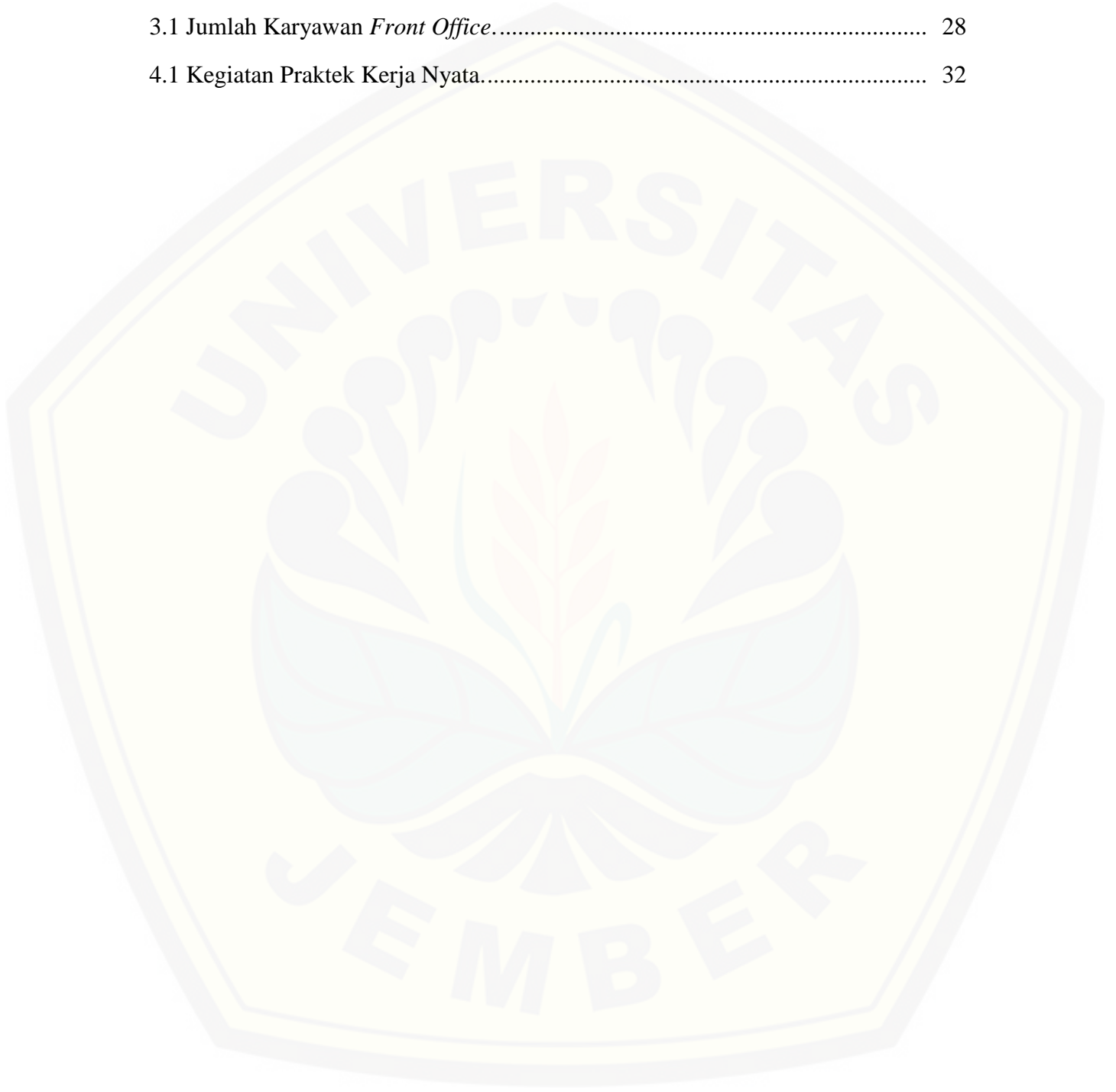
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Pelayanan	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan	6

2.1.3 Dimensi Pelayanan	7
2.2 Reservasi	8
2.2.1 Pengertian Reservasi	8
2.2.2 Manfaat Reservasi	9
2.2.3 Jenis-jenis Reservasi	9
2.3 Hotel	10
2.3.1 Sejarah Hotel	10
2.3.2 Pengertian Hotel	11
2.3.3 Karakteristik Usaha Hotel	12
2.3.4 Jenis-jenis Hotel	13
2.3.5 Klasifikasi Hotel	13
2.3.6 Pengertian Tamu Hotel	15
2.3.7 Departemen Dalam Hotel	16
2.3.8 Pengertian <i>Front Office</i>	17
BAB 3. GAMBARAN UMUM	19
3.1 Sejarah Royal Hotel n' Lounge Jember	19
3.2 Visi dan Misi Royal Hotel n' Lounge Jember	20
3.2.1 Visi Royal Hotel n' Lounge Jember	19
3.2.2 Misi Royal Hotel n' Lounge Jember	20
3.3 Fasilitas Royal Hotel n' Lounge Jember	20
3.4 <i>Rooming Rate List</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	23
3.5 Peraturan Untuk Karyawan <i>Front Office</i>	23
3.6 Standar Operasional Prosedur <i>Front Office</i>	24
3.7 Pembagian Jam Kerja <i>Front Office</i>	27
3.8 Jumlah Karyawan <i>Front Office</i>	28

3.9 Struktur Organisasi	28
3.9.1 Struktur Organisasi Royal Hotel n' <i>Lounge</i> Jember.....	28
3.9.2 <i>Job Description</i>	30
BAB 4. PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	32
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	32
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata	44
4.4 Pelayanan Tamu Ketika Reservasi	45
4.4.1 Pelayanan Reservasi <i>Walk in Guest</i>	45
4.4.2 Pelayanan Reservasi Melalui <i>Telephon</i>	48
4.4.3 Pelayanan Pembatalan Reservasi Tamu	50
4.5 Peran <i>Front Office</i> Dalam Menjual Kamar	51
BAB 5. PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

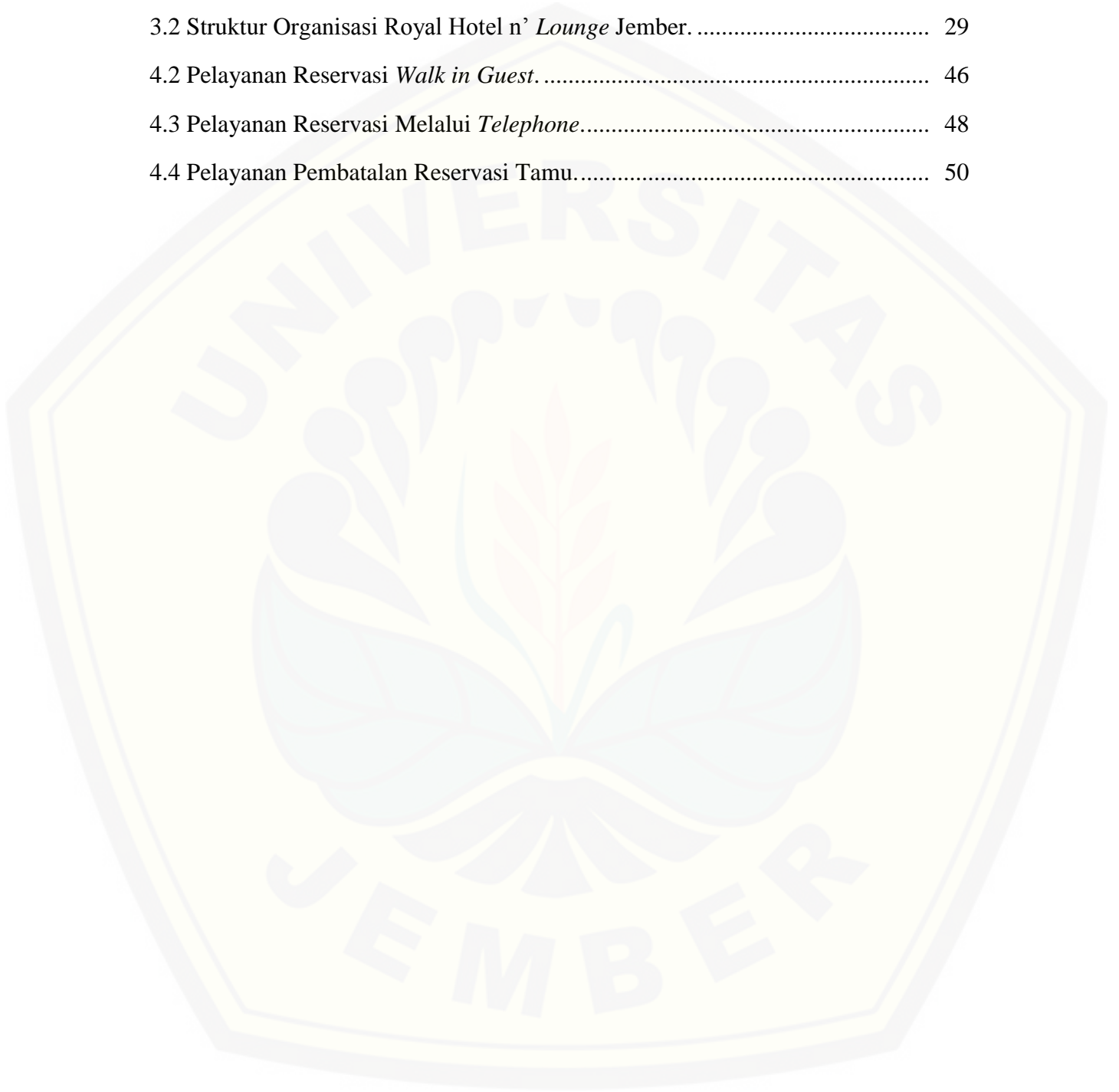
DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jumlah Karyawan <i>Front Office</i>	28
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	32



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.2 Struktur Organisasi Royal Hotel n' Lounge Jember.	29
4.2 Pelayanan Reservasi <i>Walk in Guest</i>	46
4.3 Pelayanan Reservasi Melalui <i>Telephone</i>	48
4.4 Pelayanan Pembatalan Reservasi Tamu.	50



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata

Surat Balasan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Sertifikat Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Contoh *Room Rate*

Contoh *Registrasi Form*

Contoh *Voucher Welcome Drink dan Breakfast*

Contoh *Reservation Form*

Contoh *Form Discount Rate*

Contoh *Master Bill*

Contoh *Guest in House List*

Contoh *Expected Arrival List*

Contoh *Expected Departure List*

Contoh *Daily Chasier Summary By Shift*

Contoh Sistem Komputer

Gambar Depan Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Gambar *Front Office Department*

Gambar Ruby Resto n' *Lounge*

Gambar Tipe Kamar Gold Standard

Gambar Tipe Platinum Superior

Gambar Tipe Kamar Sapphire Deluxe

Gambar Tipe Kamar Royal Diamond Suit

Gambar Bluemoon *Swimming Pool*

Gambar Pada Saat Menerima *Telephone*

Gambar Bersama Karyawan Royal Hotel n' *Lounge* Jember



BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini pariwisata di Indonesia memiliki tingkat pertumbuhan tercepat sehingga mampu meningkatkan ekonomi negara dan lapangan pekerjaan. Lebih lanjut Sugiarto dan Sulastiningrum (1996:3) mengemukakan bahwa pariwisata merupakan suatu kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka munculah sifat dasar dari manusia yaitu keinginan melihat sisi lain dari dunia yang berbeda dari keadaan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang dibeda-bedakan oleh yang maha kuasa yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya serta menikmatinya. Sedangkan menurut Suwanto (1997:3) pariwisata pada hakikatnya adalah suatu proses bepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Adapun dorongan bepergian seseorang adalah karena berbagai kepentingan, baik kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar, (Suwanto, 1997:3).

Oleh karena itu pengembangan pariwisata kini menjadi strategi utama Indonesia untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada wisatawan terutama wisatawan asing. Dengan demikian datangnya wisatawan asing di Indonesia akan meningkatkan permintaan akomodasi seperti hotel, *restaurant*, daya tarik wisata dan biro perjalanan juga meningkat.

Di Jember perkembangan pariwisata semakin maju. Hal tersebut ditandai dengan jumlah hotel semakin bertambah. Sebab hotel menjadi salah satu akomodasi utama wisatawan ketika hendak berkunjung atau berwisata di kota Jember. Adapun hotel menurut Agusnawar (2002:1) adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel, baik secara fisik, psikologis, maupun

keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. Dengan demikian, pelayanan tersebut diharapkan dapat memberi kepuasan (*satisfaction*) kepada para tamu. Kepuasan tamu berorientasi kepada pelayanan para karyawan. Oleh karena itu, karyawan hotel harus bekerja sesuai dengan bidangnya atau mempunyai suatu keahlian pada bidang kerja tersebut. Keahlian karyawan hotel sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu hotel.

Saat ini Jember mempunyai beberapa hotel berbintang, sebagian hotel yang berada di Jember kebanyakan hotel jenis bisnis. Hotel jenis bisnis biasanya terletak di pusat kota dan tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis. Hotel di Jember kebanyakan sudah memiliki fasilitas penunjang lainnya seperti *meeting room* hingga *swimming pool*. Royal Hotel n' Lounge Jember adalah hotel bertaraf bintang (***) dan salah satu hotel terbaik di kota Jember. Hotel ini memiliki produk-produk yang pada umumnya seperti kamar, makanan, minuman dan kolam renang. Hotel ini juga memiliki keunikan yakni fasilitas *lounge* yang ada didalam *restaurant* yang dapat digunakan tamu untuk sekedar bersantai.

Di hotel proses reservasi dilayani oleh *front office department*. Adapun pengertian *front office* menurut Agusnawar (2004:1) adalah salah satu kantor departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* termasuk bagian depan hotel yang berbeda dengan departemen akuntansi yang tidak langsung berhubungan dengan tamu, sering disebut dengan istilah *Back of the House Department*. *Front Office* merupakan pusat kegiatan hotel.

Reservasi termasuk salah satu kegiatan yang hampir dilakukan semua tamu sebelum tiba di hotel. Menurut Bagyono (2012:27) *Reservation* dalam bahasa Inggris berarti pemesanan atau reservasi. *Reservation* dalam arti luas menurut Bagyono (2012:27) adalah satu seksi *front office department* yang tugas dan tanggung jawabnya menangani permintaan pemesanan kamar dari para calon tamu. Pelayanan reservasi dapat menguntungkan kedua pihak. Bagi wisatawan, kegiatan reservasi kamar dapat mengantisipasi kemungkinan ketidaknyamanan selama perjalanan. Bagi

hotel, perencanaan yang matang mengenai jumlah pesanan pada waktu mendatang menjamin keakuratan perhitungan biaya, penghasilan dan keuntungan.

Proses pelayanan reservasi di Royal Hotel n' Lounge Jember ada dua jenis, adapun jenis tersebut proses pelayanan reservasi *walk in guest* dan proses pelayanan melalui *telephone*. Adapun pelayanan reservasi *walk in guest* di Royal Hotel n' Lounge Jember sebagai berikut, ketika tamu datang *reception* memberikan *greeting*, menawarkan bantuan, penawaran harga dari yang tertinggi, jika tamu setuju *reception* akan meminjam identitas tamu (KTP, SIM, PASPOR) dan dilanjut dengan transaksi pembayaran, dan *greeting* terakhir. Sedangkan pelayanan reservasi melalui *telephone* di Royal Hotel n' Lounge Jember sebagai berikut, ketika tamu *telephone*, *reception* memberikan *greeting*, menawarkan bantuan, penawaran harga dari yang tertinggi, jika tamu setuju *reception* akan melanjutkan dengan pengisian data seperti nama, tipe, jumlah kamar, tanggal *check in* dan *chek out*. Jika ada pelayanan yang tidak mengikuti prosedur diatas maka pelayanan reservasi yang tidak maksimal akan membawa dampak bagi hotel. Adapun dampak tersebut seperti menurunnya *occupancy*, citra hotel yang kurang baik dan tamu akan sering *complain*.

Berdasarkan uraian diatas pada praktek kerja nyata penulis di tempatkan dibagian *front office department*, penulis juga bermaksud menulis laporan tentang **“PROSES PELAYANAN RESERVASI DI ROYAL HOTEL N’ LOUNGE JEMBER”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menangani tamu ketika reservasi?
2. Bagaimana peran staf *front office* dalam pelayanan reservasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah :

1. Untuk bisa memahami bagaimana menangani tamu ketika melakukan reservasi .

2. Untuk mengetahui bagaimana peran staf *front office* dalam reservasi.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah :

1. Untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dari kampus untuk dikembangkan ke dalam praktek kerja nyata.
2. Untuk mendapatkan pengalaman baru dalam dunia kerja terutama dibidang *front office department*.
3. Dapat memahami peran seorang *reception* dalam melayani tamu ketika melakukan reservasi.
4. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari tempat praktek kerja nyata di dunia kerja yang sesungguhnya.
5. Agar lebih siap untuk terjun di dunia kerja khususnya dibidang *front office*.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Murdick, *et al* (dalam Sulastiyono, 1999:29), adalah pelayanan dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa, yang pada umumnya dikonsumsi secara bersamaan. Seperti dijelaskannya lebih lanjut bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi/menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Menurut Sulastiyono (1999:29) pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki sifat kebalikan dari barang. Sulastiyono (1999:29) mengemukakan bahwa barang adalah obyek yang dapat dilihat, dibentuk dan dijual atau disimpan dan dipergunakan kemudian. Menurut Sulastiyono (1999:29), pelayanan adalah sesuatu yang tidak nampak dan mudah hilang. Kesemua elemen-elemen pelayanan tersebut dikonsumsi secara bersamaan atau hampir secara bersamaan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler (2002:83) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Fitzsimmons (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:130), mendefinisikan pelayanan sebagai berikut : *“a service is a time-perishable, intangible experience performed for customer acting in the role of producer”*. Sedangkan Zeithaml dan Bitner (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:130) mengemukakan bahwa *“services are deeds, process, and performances”*. Dari kedua pendapat tersebut diatas dapat

disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan kita.

Zeithaml dan Bitner (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:130) menyatakan bahwa suatu produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun karakter tersebut adalah:

1. Tidak nyata (*Intangible*), dalam artian suatu pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*).
2. Heterogen (*Heterogenous*), karena pelayanan dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan.
3. Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simultaneous Production and Consumption*), produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat *provider* memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.
4. Rentan (*Perishablity*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan, karena sifatnya yang tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Bounds, *et al* (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:139) sebagai berikut:

1. *A pragmatic system of continual improvement, a way to successfully organize man and machines.*
2. *The meaning of excellence.*
3. *The unyielding and continuing effort by everyone in an organization to understand, meet, and exceed the needs of its customer.*

4. *The best product that you can produce with materials that you have to work with.*
5. *Continuous good product which a customer can trust.*
6. *Producing a product or service that meets the needs or expectations of the customer.*
7. *Not only satisfying customers, but delighting them, innovating, creating.*

British Standard (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:139) mendefinisikan kualitas pelayanan ialah “*service quality is the totally features and characteristic of a service that bear on its ability to satisfy a given need*”. Mengacu pada pernyataan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumen serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang diterimanya.

2.1.3 Dimensi Pelayanan

Zeithaml dan Bitner (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:143) menyatakan bahwa suatu pelayanan merupakan bentukan yang terdiri dari lima aspek, yaitu *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness* (RATES) yang disebut sebagai dimensi pelayanan. Adapun lima pelayanan tersebut sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya termasuk didalamnya ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pelanggan, tingkat kesalahan minim dan hal lainnya.

2. *Assurance* (jaminan kepastian)

Jaminana akan mendapatkan pelayanan secara benar dan tepat sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan, didalamnya termasuk pengetahuan, kepercayaan, kesopanan, keamanan (*competence, credibility, courtesy, dan security*).

3. *Tangibles* (tampilan)

Bentukan penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan, maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.

4. *Emphaty* (empati)

Merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. Empati juga mencakup mengenai komunikasi (*communication*), kontak dan keberadaan (*ease of contact and approachability*) dan mengerti kebutuhan konsumen (*understanding customer*).

5. *Responsiveness* (ketanggapan)

Pemberian pelayanan yang cepat kepada pelanggan dan mengerti akan apa yang dibutuhkan, didalamnya termasuk ketanggapan, kesadaran melayani dan hal lainnya.

Gronross dan Olsen, *et al* (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:144) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari aspek teknis dan aspek fungsional yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berdampak pada penyampaian pelayanan. Sedangkan kriteria dan kualitas pelayanan yang baik, Gronross dan Olsen, *et al* (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:144) mengemukakan bahwa terdapat keterampilan dan profesionalisme (*professionalism and skill*), sikap dan perilaku (*attitudes and behavior*), akses dan kepercayaan (*access and trustworthiness*), perbaikan (*recovery*) dan reputasi (*reputation and credibility*).

2.2 Reservasi

2.2.1 Pengertian Reservasi

Pengertian reservasi menurut Bagyono (2012:27) adalah dalam bahasa Inggris, *reservation* berarti pemesanan atau reservasi. Dalam konteks hotel *front office*, reservasi yang dimaksud adalah reservasi kamar hotel. Kata “*booking*” juga dapat dipakai untuk menggantikan “*reservation*”. Akan tetapi perlu diingat bahwa untuk menyebut seksi yang menangani pemesanan kamar, kita tetap menggunakan “*reservasi section*”, bukan “*booking section*”. Bagyono (2012:28) mengemukakan bahwa *reservation* dalam arti yang lebih luas adalah satu seksi pada departemen *front office* yang tugas dan tanggung jawabnya menangani permintaan pemesanan dari para calon tamu.

2.2.2 Manfaat Reservasi

Manfaat reservasi menurut Bagyono (2012:28) adalah keberadaan kegiatan pemesanan kamar sangat bermanfaat bagi tamu maupun hotel, sebagai berikut:

1. Hotel dapat memberikan citra baik yang mengesankan pada saat tamu memesan. Hal ini akan memotivasi tamu untuk segera datang ke hotel.
2. Calon tamu dapat memprediksi dengan jelas biaya yang akan dikeluarkan untuk akomodasi selama perjalanannya.
3. Calon tamu akan merasa aman dan nyaman karena setibanya di daerah tujuan, karena ia tidak perlu repot-repot mencari hotel untuk menanyakan apakah masih ada kamar yang tersedia (*vacant*). Transportasi antar jemput pun sudah banyak yang disediakan oleh hotel untuk memberikan pelayanan kepada calon tamu yang baru tiba di bandara, pelabuhan maupun stasiun. Terlebih lagi pada “*high season*” dimana sebagian besar kamar hotel telah habis dipesan (*fully booked*), sangat riskan untuk berspekulasi menjadi “*walk in guest*” (tamu tanpa pemesanan kamar).
4. Dengan persiapan yang matang, hotel dapat menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, misalnya penjemputan, penyiapan permintaan khusus dan lain-lain.
5. Ketika tamu memesan kamar, petugas dapat menjual fasilitas dan produk lain seperti restoran dan banqut.
6. Hotel mendapatkan informasi dan data calon tamu yang akan datang sehingga dapat menjadi bahan informasi bagi departemen lain untuk menyiapkan pelayanan.

2.2.3 Jenis – Jenis Reservasi

Menurut Bagyono (2012:31), ada beberapa jenis-jenis reservasi. Adapun jenis reservasi sebagai berikut:

1. *New Reservation*, yaitu reservasi baru
2. *Amended Reservation*, yaitu reservasi yang dimodifikais /diubah
3. *Cancelled Reservation*, yaitu reservasi yang dibatalkan
4. *Confirmed Reservation*, yaitu reservasi yang sudah pasti/sudal dikonsirmasi

5. *Individual Reservation*, yaitu reservasi dari tamu perorangan
6. *Group Reservation*, yaitu reservasi dari tamu rombongan
7. *Conference Reservation*, yaitu reservasi dari tamu dengan tujuan seminar/konferensi
8. *Guaranteed Reservation*, yaitu reservasi yang digaransi/ dijamin dengan:
 - a. *Pre-payment*, yaitu membayar kamar penuh dimuka
 - b. *Advance Deposit*, yaitu membayar sebagian harga kamar sebagai uang muka
 - c. *Voucher*, yaitu kupon dari agent perjalanan
 - d. *Guarantee Letter*, yaitu surat jaminan dari perusahaan/ pemerintah
 - e. *Credit Card*, yaitu dengan menyebutkan nomor kredit
9. *Non-guaranteed Reservation*, yaitu reservasi yang tidak digaransi. Reservasi ini akan dipertahankan sampai jam enam sore. Bila setelah waktu tersebut tamu tidak datang, maka kamar yang dipesan akan dijual kepada tamu lain.

2.3 Hotel

2.3.1 Sejarah Hotel

Sejarah hotel menurut Mangkuwerdoyo (1999:5), adalah pada tahun 1129 telah tercatat adanya *Inn* di kota Canterbury, Inggris, sedangkan di Amerika Serikat *Inn* tertua dibangun pada tahun 1607. Pada tahun 1794 di kota New York dibangun sebuah hotel yang diberi nama *City Hotel* yang memiliki 73 kamar, yang kemudian walaupun dirasakan janggal pada awal pengoperasiannya, dalam waktu singkat menjadi buah bibir dan menjadi pusat segala kegiatan di kota tersebut. Kemudian di kota Boston, Amerika Serikat pada tahun 1829 dibuka hotel dengan nama “*The Tremont House*”, yang kemudian sering dianggap oleh para ahli sebagai cikal bakal perhotelan modern.

2.3.2 Pengertian Hotel

Definisi hotel menurut SK Menparpostel Nomor: KM 34/HK 103/MPPT-87 (dalam Sugiarto dan Sulastiningrum, 1996:9) 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 didalam keputusan pemerintah.

Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors, Art* (dalam Sulastiyono, 1999:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Pengertian hotel menurut Agusnawar (2002:13), kata hotel berasal dari bahasa Latin, yaitu *hospitium*, artinya ruangan tamu yang berada dalam *monastery*. Kata *hospitium* dipadukan dengan kata *hospes* dari bahasa Prancis, menjadi *hostel*.

Kata hotel mempunyai banyak batasan pengertian yang masing-masing berbeda dalam penguraiannya. Ada dua pendapat tentang pengertian hotel, menurut buku Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi (dalam Agusnawar, 2002:13):

“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan 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 di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.”

Menurut Ismayanti (2010:135), hotel berasal dari kata *hostel*. *Hostel* diambil dari bahasa Perancis yang diambil dari bahasa Latin, yaitu *hosters*. Bangunan publik ini sudah disebut – sebut sejak akhir abad ke – 17. Maknanya sebagai tempat penampungan buat pendatang atau bisa juga sebagai bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum. Jadi, pada mulanya hotel diciptakan untuk melayani masyarakat. Ismayanti (2010:135) mengemukakan bahwa definisi hotel adalah jenis

akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.3.3 Karakteristik Usaha Hotel

Menurut Sulastiyono (1999:25), menjelaskan bahwa tujuan dari setiap usaha perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan/atau menjual pelayanan kepada para tamunya, dan berdasarkan pada pengertian hotel, maka hotel dalam menjalankan usahanya selalu melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Penyewaan kamar;
2. Penjualan makanan dan minuman;
3. Penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial.

- a. Penyewaan Kamar

Kegiatan utama dari suatu usaha hotel adalah menyewakan kamar kepada tamu. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada tamu, keadaan kamar yang disewakan harus berada dalam keadaan bersih, nyaman, menarik dan aman (terbebas dari berbagai kemungkinan terjadinya kecelakaan, pencurian dan penyakit)

- b. Jenis dan Fasilitas Standar Kamar Tamu

Jenis-jenis kamar hotel pada dasarnya bisa dibedakan atas:

- 1) *Single Room* : Kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Single* untuk satu orang
- 2) *Twin Room* : Kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *Single*
- 3) *Double Room* : Kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Double* (untuk dua orang)

- 4) *Double-Double* : Kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu, dan dengan tempat tidur berukuran *Double* (untuk dua orang)

2.3.4 Jenis-Jenis Hotel

Menurut *United State Lodging Industry* (dalam Sulastiyono,1999:6), bahwa yang utama hotel terbagi menjadi empat jenis yaitu:

1. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak atau lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis atau turis
2. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah yang berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar
3. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat, tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya

2.3.5 Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini di bawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK: Kep-22/U/VI/78 (dalam Sugiarto dan Sulastriningrum 1996:9), faktor-faktor pengklasifikasian hotel tersebut, antara lain:

1. Faktor tingkatan atau bintang dari hotel

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*). Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan (*service*) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

- a. Hotel berbintang satu (*).

- b. Hotel berbintang dua (**).
 - c. Hotel berbintang tiga (***)
 - d. Hotel berbintang empat (****).
 - e. Hotel berbintang lima (*****), khusus untuk hotel berbintang (*****)
mempunyai tingkatan, yaitu Palm, Bronze, dan Diamond.
2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap
- Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap dibagi menjadi dua bagian yaitu:
- a. *Bussiness hotel*
Hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *bussinessman*.
 - b. *Recreational hotel*
Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau rekreasi.
3. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya
- Klasifikasi hotel berdasarkan lokasinya, dapat dibagi menjadi lima bagian, yaitu:
- a. *City hotel*
City hotel adalah hotel yang terletak di dalam kota, di mana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan *business*.
 - b. *Resort hotel*
Resort hotel adalah yang terletak di kawasan wisata, di mana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Macam-macam *resort hotel* berdasarkan lokasi, antara lain:
 - a. *Mountain hotel* (hotel yang berada di pegunungan).
 - b. *Beach hotel* (hotel yang berada di pinggir pantai).
 - c. *Lake hotel* (hotel berada di tepi danau).
 - d. *Hill hotel* (hotel yang berada di puncak bukit).
 - e. *Forest hotel* (hotel berada di kawasan hutan lindung).

c. *Suburb hotel*

Suburb hotel adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.

d. *Urban hotel*

Urban hotel adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya hanya berupa desa.

e. *Airport hotel*

Airport hotel adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di sekitar bandar udara.

2.3.6 Pengertian Tamu Hotel

Menurut buku Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi Bidang Usaha Hotel (dalam Agusnawar, 2004:13) menyatakan bahwa “Tamu hotel adalah setiap orang yang menginap dan atau mempergunakan jasa-jasa lainnya yang disediakan oleh hotel” lebih lanjut, White dan Beckley (dalam Agusnawar, 2004:14) dalam bukunya *Hotel Reception* menguraikan tentang tamu sebagai berikut:

A guest is the most important person ever in this hotel-in person, by mail or by telephone. (Tamu adalah orang yang paling penting di hotel)

A guest is not dependent on us-we are dependent on him. (Tamu tidak tergantung kita, tetapi kita tergantung padanya)

A guest is not an interruption of our work-he is the purpose of it. (Tamu bukan orang yang mengganggu pekerjaan kita, sebaliknya ia adalah tujuan dan harapan kita)

We are not doing him a favour by serving him, he is doing us a favour by giving us the opportunity to do so. (Kita tidak berbuat baik dengan melayani tamu, tamulah yang berbuat baik dengan memberi kita peluang untuk melayani)

A guest is not an outsider to our business-he is part of it. (Tamu bukan orang asing bagi kita tetapi ia adalah bagian yang tak terpisahkan dari usaha kita)

A guest is not a cold statistic-he is flesh-and-blood human with feeling and emotions like our own, and with biases and prejudices. (Tamu bukan barang tak berjiwa, ia memiliki rasa, emosi dan dengan bias serta prasangka sebagaimana kita juga)

A guest is not someone to argue or match wits with. Nobody ever won an argument with a guest. (Tamu tidak boleh di tentang, karena argumentasi kita tidak membawa keuntungan)

A guest is person who bring us his wants. It is our job to handle them profitably to him, and to our selves. (Tamu akan menyampaikan keinginan mereka yang harus dilayani dengan keuntungan timbal balik)

Sedangkan menurut Martin (dalam Agusnawar 2004:15), dalam buku *Human Relation for the Hospitality Industry*, mendefinisikan tamu hotel sebagai berikut:

A person who deserves the courteous, concerned and attentive treatment that can be provided. (Seseorang yang memerlukan pelayanan yang ramah, perhatian dan perlakuan yang disediakan oleh pihak hotel)

Someone to respond to quickly, efficiently and with sensitvty. (Seseorang yang mereaksi secara tepat, efisien dan dengan kepekaannya)

2.3.7 Departemen Dalam Hotel

Jenis departemen utama didalam hotel menurut Perwani (2001:9), antara lain:

1. *Marketing Department* (departemen pemasaran)

Tugasnya : Memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.

2. *Front Office Department* (departemen kantor depan)

Tugasnya : Menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh hotel.

3. *Housekeeping Department* (departemen tata graha)

Tugasnya : Menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.

4. *Laundry Department* (departemen binatu)

Tugasnya : Membantu departemen *Housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan *linen* (handuk, seprai, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

5. *Engineering & Maintenance Department* (departemen pengoprasian dan perbaikan)

Tugasnya : Mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.

6. *Food & Beverage Department* (departemen makanan dan minuman)

Tugasnya : Menyiapkan makanan dan minuman didalam hotel.

7. *Finance Department* (departemen keuangan)

Tugasnya : Mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

8. *Personnel Department* (departemen personalia)

Tugasnya : Mengurusi administrasi seluruh karyawan hotel.

2.3.8 Pengertian *Front Office*

Front Office menurut Sulastiyono (1999:63) menyatakan bahwa *front office* hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak *Front Office* Hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian *Front Office* Hotel tersebut, maka bagian *Front Office* Hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di *Front Office* Hotel adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*)
2. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*porter atau bell captain, desk service*)
3. Pelayanan informasi (*information service*)
4. Pelayanan *check-in* dan *check-out* tamu (*reception atau front desk*)
5. Kasir *Front Office* Hotel (*Front Office Cashier*)

Sedangkan pengertian *receptionist* (dalam Agusnawar, 2004:31), adalah penerima tamu di *front office* memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkan dengan istilah *Front Desk Agent, Front Desk Clerk, Guest Service Agent, Guest Room Service, dan Receptionist*. Semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara menyebutkannya berbeda, sebagaimana yang dijelaskan oleh Martin

(dalam Agusnawar, 2004:31) dalam bukunya *Human Relation for the Hospitality* bahwa:

“The front desk of a hotel or motel is usually the primary nexus between guest and hotel or motel. The person working the front desk, whatever the job title-front desk clerk, receptionist, guest service agent-is a person who registers and checks the guest in and out, keeps records by hand or computer, relates to the housekeeping and other departments, and generally operates an information and record center”.

Lebih lanjut Martin (dalam Agusnawar, 2004:31) memberikan definisi tentang *Receptionist/Desk Clerk*, sebagai berikut:

Desk clerk in hotels or motels are often the first people to greet incoming guest. They register the guest, assign a room to them, issue the room key, and often provide information about services available in the hotel and in the community.

Berdasarkan pendapat Martin, jelas bahwa istilah apa pun yang dipakai untuk menyebut penerima tamu, dia adalah seseorang yang bekerja/bertugas di Depan Hotel. *Desk Clerk* adalah orang/petugas yang pertama sekali menyambut dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel (Agusnawar, 2004:31).

Receptionist hotel menurut Agusnawar (2004:49) adalah petugas yang pertama sekali memberikan kesan pertama bagi tamu yang baru tiba di hotel. Hal ini sesuai dengan pekerjaannya yang secara langsung memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang *check in* di hotel. Karena *front office* hotel lebih banyak berkomunikasi dengan tamu dibandingkan dengan manajemen hotel, maka peranan *front office* hotel terhadap tamu sangat menonjol.

Menurut Bagyono (2012:21) *front office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, Bagyono (2012:21) mengemukakan bahwa kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Royal Hotel n' Lounge Jember

Royal Hotel Jember n' Lounge Jember berdiri pada Januari 2011 di tanah seluas 4000 m, yang areanya terletak di jalan Karimata no. 50 Kav. 2 dengan nomor *telephone* 0331- 326677 dan fax 0331-326789 tidak jauh dari kampus Universitas Muhammadiyah Jember. Pembangunan dilakukan selama 1,5 tahun dibawah naungan CV. BUMILAND.

Pemilik Royal Hotel n' Lounge Jember yaitu Bapak Henry Wijaya yang lahir di Mojokerto, 5 Mei 1982. Asal mula dari kata Royal adalah pemilik (*Owner*) menginginkan sesuatu yang besar, yang mana arti nama **ROYAL** itu berarti besar dengan harapan membangun Hotel sekelas Bintang (***) di Jember dan menjadi hotel yang memiliki nama besar di wilayah Jember. Pada tanggal 25 Agustus 2011 Royal Hotel n' Lounge Jember *Soft Opening*, dikemudian pada tanggal 28 Januari 2012 Royal Hotel n' Lounge Jember dilakukan *Grand Opening* yang diresmikan langsung oleh Bupati Jember Bapak MZA Djalal.

Karakter dari Royal hotel itu sendiri sebagai berikut:

1. Warna ungu menjadi simbol kekuatan Royal Hotel n' Lounge Jember yang berasal dari warna favorit pemilik.
2. Arti simbol bintang dalam logo dimaksudkan Royal Hotel n' Lounge Jember sekelas bintang (***)
3. Arti *Hotel n' Lounge* diartikan selain fasilitas kamar, hotel juga memiliki fasilitas *Lounge* yang ada didalam Ruby Resto yang dapat digunakan sebagai tempat rehat sejenak dan *coffee break* bagi tamu.

3.2 Visi dan Misi Royal Hotel n' Lounge Jember

3.2.1 Visi Royal Hotel n' Lounge Jember

Adapun visi Royal Hotel n' Lounge sebagai berikut:

1. Mengedepankan pelayanan yang prima

2. Etika & etos kerja yang maksimal
3. *The first impression of the guest*

3.2.2 Misi Royal Hotel n' Lounge Jember

Adapun misi Royal Hotel n' Lounge sebagai berikut:

1. *One top service*
2. *Customer is the king*
3. *Service excellent*
4. *Satisfaction of the guest*
5. *The best place in town*

3.3 Fasilitas Royal Hotel n' Lounge Jember

Royal Hotel n' Lounge Jember adalah hotel berbintang (tiga) di kota Jember yang memiliki 4 lantai. Jumlah seluruh kamar yaitu 69 kamar dengan berbagai tipe:

1. *Gold Standard*

Royal Hotel n' Lounge Jember mempunyai 50 kamar di tipe *Gold Standard*, dengan 37 kamar *double* dan 13 kamar *twin*, dengan fasilitas sebagai berikut:

- a. *Free welcome drink and breakfast for two person*
- b. *AC (air condition)*
- c. *Telephone*
- d. *TV LCD*
- e. *One bed king size 180 x 200 or twin 100 x 200*
- f. *Standing shower hot and cold water*
- g. *Free Wi-Fi*
- h. *Free two mineral water*
- i. *Free Bluemoon swimming pool*

2. *Platinum Superior*

Royal Hotel n' Lounge Jember mempunyai 14 kamar di tipe *Platinum Superior*, 12 kamar *double* dan 2 kamar *twin*, dengan fasilitas sebagai berikut:

- a. *Free welcome drink and breakfast for two person*
 - b. *AC (air condition)*
 - c. *Telephone*
 - d. *TV LCD*
 - e. *One bed king size 180 x 200 or twin 120 x 200*
 - f. *Standing shower hot and cold water*
 - g. *Coffee maker*
 - h. *Minibar*
 - i. *Mini kulkas*
 - j. *Free Wi-Fi*
 - k. *Free two mineral water*
 - l. *Free Bluemoon swimming pool*
3. *Sapphire Deluxe*
- Royal Hotel n' Lounge Jember mempunyai 4 kamar di tipe *Sapphire Deluxe*, dengan fasilitas sebagai berikut:
- a. *Free welcome drink and breakfast for two person*
 - b. *AC (air condition)*
 - c. *Telephone*
 - d. *TV LCD*
 - e. *Work Table*
 - f. *One bed king size 200 x 200*
 - g. *Bath tub, standing shower hot and cold water*
 - h. *Coffee maker*
 - i. *Minibar*
 - j. *Mini kulkas*
 - k. *Free Wi-Fi*
 - l. *Free two mineral water*
 - m. *Free Bluemoon swimming pool*

4. *Royal Diamond Suite*

Royal Hotel n' Lounge Jember hanya memiliki 1 kamar di tipe *suite*, dengan fasilitas sebagai berikut:

- a. *Free welcome drink and breakfast for two person*
- b. *AC (air condition)*
- c. *Telephone*
- d. *TV LCD*
- e. *Living room*
- f. *Work Table*
- g. *One bed king size 200 x 200*
- h. *Bath tub, standing shower hot and cold water*
- i. *Coffee maker*
- j. *Minibar*
- k. *Kulkas*
- l. *Free Wi-Fi*
- m. *Free two mineral water*
- n. *Free Bluemoon swimming pool*

5. *Lobby*

6. *Ruby Resto n Lounge*

7. *Meeting room*

- a. *Royal Prince capacity of 50-60*
- b. *Royal Crown capacity of 50-200*
- c. *New Convention Hall capacity 500 pax*

8. *Room Service*

9. *Laundry*

10. *Free Wi-Fi*

11. *Bluemoon Swimming Pool*

12. *Musolah*

13. *Toilet*

14. *Parking Area*

3.4 Rooming Rate List Royal Hotel n' Lounge Jember

Adapun *rooming rate list* Royal Hotel n' Lounge Jember sebagai berikut:

1. *Gold Standard* : Rp. 420.000
2. *Platinum Superior* : Rp. 530.000
3. *Sapphire Deluxe* : Rp. 675.000
4. *Royal Diamond Suite* : Rp. 1.000.000
5. *Extra Bed* : Rp. 150.000

3.5 Peraturan Untuk Karyawan *Front Office*

Berikut adalah peraturan yang harus dipatuhi oleh karyawan *Front Office Department*:

1. Karyawan hadir 15 menit sebelumnya
2. *Grooming* meliputi, berpakaian rapi sesuai *standart management*
 - a. Wanita :
 - Rambut menggunakan harnet
 - *Make up* tidak berlebihan
 - Perhiasan tidak berlebihan
 - Bersepatu *high heels*
 - Memakai parfum tidak berlebihan
 - Diperhatikan bau badan dan bau mulut
 - b. Laki-laki :
 - Rambut rapi (tidak gondrong dan tidak gundul)
 - Bersepatu pantofel
 - Kaos kaki harus warna gelap
 - Memakai parfum tidak berlebihan
 - Diperhatikan bau badan dan bau mulut
 - Kuku tidak boleh panjang

- Tidak berkumis dan berjambang
- 3. Tidak boleh menggunakan *handphone* pada waktu di *counter*
- 4. Tidak membawa makanan yang mengganggu jam kerja
- 5. Tukar *schedule* dan keluar area hotel harus seizin *supervisor*
- 6. Jika izin sakit harus menyerahkan surat keterangan dokter
- 7. Izin dan lain sebagainya harus sepengetahuan *supervisor*
- 8. Istirahat maksimal 1 jam (dikondisikan waktu istirahat)

3.6 Standar Operasional Prosedur *Front Office*

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur Royal Hotel n' *Lounge* Jember sesuai dengan *shift*:

1. *Shift I*
 - a. *Preparing be your self*
 - b. *Overhanding shift*
 - c. Menghitung uang *house bank*
 - d. Menghitung *card room*
 - e. Membaca *log book*
 - f. Mengecek *guest list*
 - g. Membaca rencana *check out*
 - h. Membaca rencana *check in*
 - i. *Preparing bill* untuk tamu yang akan *check out*
 - j. Koordinasi dengan *housekeeping* untuk tamu yang *check out*
 - k. Pengembalian kunci pada waktu *check out* perlu diperhatikan
 - l. Cek *minibar* didalam kamar dan kondisi kamar sebelum tamu meninggalkan hotel
 - m. Koordinasikan dengan *bellboy* dan *housekeeping*
 - n. Info segera jika ada kamar yang *check out*
 - o. Sebelum *check out* harus diteliti kembali untuk rincian *bill* kamar, *restaurant* dan lain-lain.

- p. Memberitahukan kepada tamu waktu *check out* saat pukul 11.30
- q. Membuat *summary report* setiap *shift*nya
- r. Membuat kunci yang akan *check in*
- s. Dipastikan uang lengkap
- t. *Overhandling shift*, jika ada sesuatu yang *update* dan *urgent* harus di tulis di *log book*
- u. Dipastikan tidak ada *miss communication* antar *shift*

2.Shift II

- a. Terima *handling shift* II dengan *shift* I
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Membaca *log book*
- d. Melihat *expected arrival* (rencana *check in*)
- e. Mengecek dan menghitung kembali *key card*
- f. *Preparing check in time by walk in* atau *reservation*
- g. *Check in guest*:
 - 1) *Greeting* (Selamat datang di Hotel Royal Jember)
 - 2) *Offering help* (menawarkan bantuan)
 - 3) Menanyakan sudah reservasi atau belum
 - 4) Jika belum tawarkan harga kamar dari yang paling tinggi
 - 5) Jika tamu sudah memilih kamar yang dipilih, selanjutnya melakukan sebagai berikut:
 - a) Memastikan harga dan tipe kamar
 - b) Tamu diminta mengisi *Registration form*
 - c) Tamu diminta tanda tangan di *registration form*
 - d) Meminjam kartu identitas tamu (KTP , SIM , PASPOR)
 - e) Meminta pembayaran minimal 1 malam dari harga kamar
 - f) Pembayaran dapat melalui *Cash*, Debit, ataupun *Kredit Card*
 - g) Memberikan kunci kamar, *welcome drink voucher*, *breakfast voucher* masing-masing untuk 2 orang

- h) Menjelaskan kepada tamu tempat pengambilan *welcome drink* dan *breakfast*
 - i) Menjelaskan biaya yang akan dikenakan saat kunci kamar hilang, rusak, patah dll maka akan dikenakan *charge*
 - h. Memastikan untuk tipe kamar dan berapa malam tamu akan bermalam
 - i. Meminta tamu tanda tangan pada registrasi *card*
 - j. Meminta nomor *handphone* yang dapat dihubungi
 - k. *Reception* segera memanggil *bell boy* untuk menawarkan bantuan angkat barang
 - l. Memastikan lagi untuk *receptionist* mengulang kembali ke tamu untuk menawarkan bantuan
 - m. *Receptionist* mengucapkan selamat beristirahat
 - n. *Receptionist* memasukkan data tamu ke dalam sistem
 - o. Meminimalisasi kesalahan sistem
 - p. Memasukan deposit *by card or cash* ke dalam sistem
 - q. *Closing cashier shift II*
 - r. Memastikan meletakkan data tamu dikotak kunci
 - s. *Receptionist* selalu *up date* informasi baik dalam atau luar hotel
 - t. Segala permintaan tamu harus dilayani dengan baik
3. *Shift III*
- a. Terima *handling shift* dengan *shift II*
 - b. Menghitung uang *house bank*
 - c. Membaca *log book*
 - d. Melihat *guest list today*
 - e. Mengecek kembali reservasi yang belum datang
 - f. Mengecek dan menghitung kembali *key card*
 - g. Mengecek laporan kembali *shift I* dan *shift II*
 - h. Koordinasikan dengan *night audit* jika ada laporan yang tidak *balance*
 - i. *Print guest list and summary* dibuat 6 rangkap ditujukan untuk:
 - 1) *General Manager*

- 2) *Supervisor Front Office*
 - 3) *Sales & marketing*
 - 4) *Front Office*
 - 5) *House Keeping*
 - 6) *Restaurant*
 - 7) *Laundry*
- j. Menyampaikan informasi terkait *check in* dan *check out*, *check in time* sebelum pukul 5 pagi dipastikan *check out* pukul 12 siang hari itu juga, jika *check in* setelah pukul 5 pagi terhitung *check out* hari berikutnya
- k. Memastikan semua *shift III overhandling shift I*

3.7 Pembagian Jam Kerja *Front Office*

Pembagian jam kerja bagi karyawan *front office* di Royal Hotel n' *Lounge* Jember sebagai berikut:

<i>SHIFT</i>	JAM KERJA
<i>Morning Shift</i>	07.00 – 12.00 WIB
	12.00 – 13.00 WIB (istirahat)
	13.00 – 15.00 WIB
<i>Afternoon Shift</i>	15.00 – 18.00 WIB
	18.00 – 19.00 WIB (istirahat)
	19.00 – 23.00 WIB
<i>Evening Shift</i>	23.00 – 07.00 WIB

Di Royal Hotel n' *Lounge* Jember *evening shift* hanya untuk karyawan laki-laki, sedangkan wanita hanya diperkenankan *morning shift* dan *afternoon shift*. Total jam kerja 24 jam dalam 1 hari, dalam 1 minggu karyawan bekerja 6 hari dan 1 hari libur

kerja. Dalam 1 hari karyawan bekerja selama 8 jam kerja, karyawan juga akan mendapatkan bonus libur nasional yang telah ditetapkan oleh *management*.

3.8 Jumlah Karyawan *Front Office*

Berikut adalah jumlah karyawan departemen *front office* di Royal Hotel n' *Lounge* Jember:

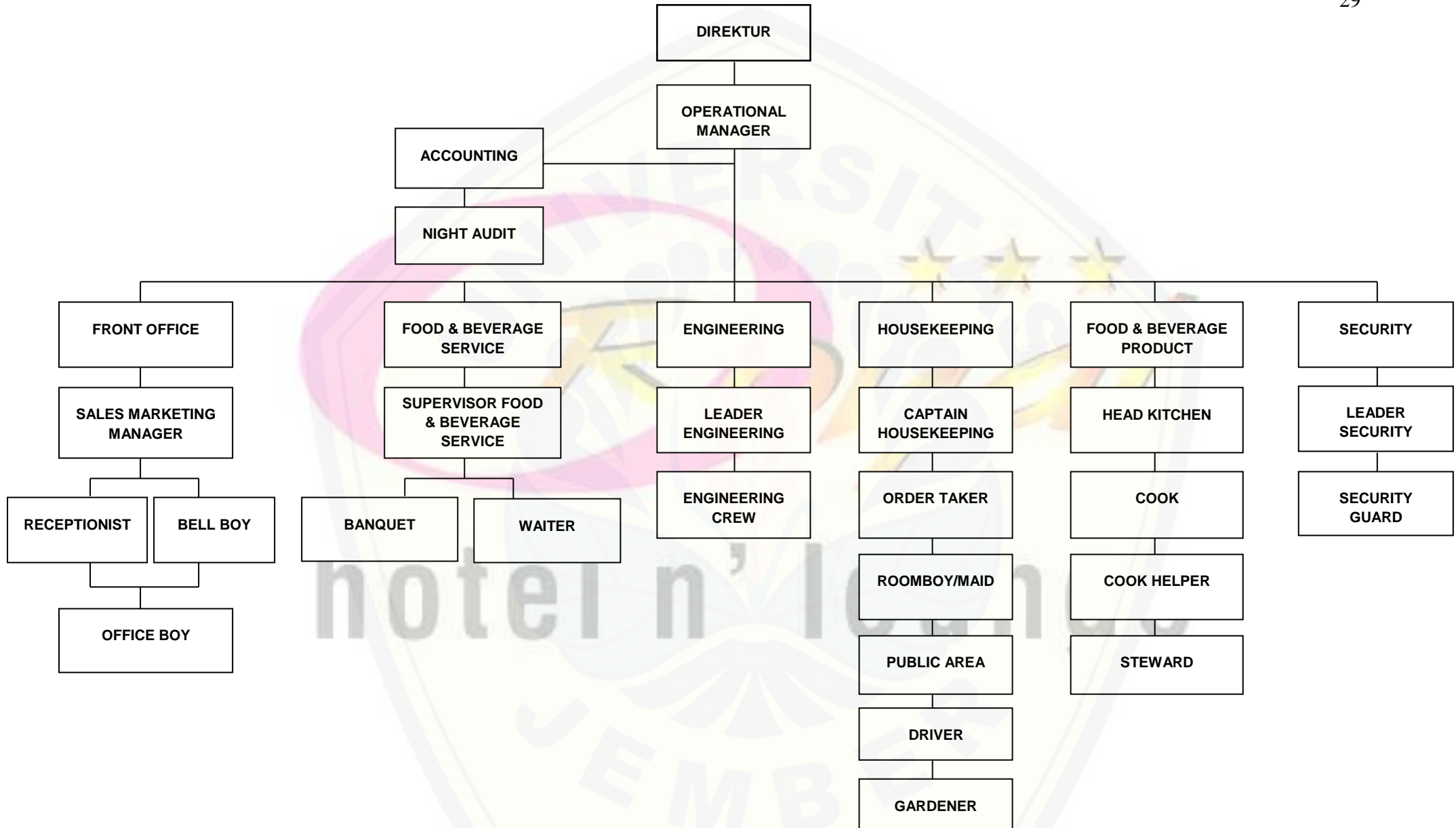
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan *Front Office* di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Jabatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
<i>Receptionist</i>	3	3	6
<i>Bell Boy</i>	2		2
<i>Office Boy</i>	1		1
Total Karyawan			9

Sumber: Royal Hotel n' *Lounge* Jember

3.9 Struktur Organisasi

3.9.1 Struktur Organisasi Royal Hotel n' *Lounge* Jember



Sumber : Royal Hotel n' Lounge Jember, 2015

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Royal Hotel n' Lounge Jember

3.9.2 Job Description

Tugas dan jabatan dari struktur diatas sebagai berikut:

1. *Direktur*, bertugas memimpin, menjalankan perusahaan serta mengembangkan sumber pendapatan. Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan, mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.
2. *Operational Manager*, bertugas untuk segala kegiatan operasional perusahaan dan manajemen pasokan serta membuat perencanaan produksi, pengembangan tenaga kerja, proses perbaikan, pengiriman/distribusi, dan kualitas produk hasil produksi.
3. *Accounting*, bertugas sebagai bertanggung jawab mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel.
4. *Sales Marketing*, bertugas untuk menjual segala macam produk hotel, hingga meyakinkan konsumen bahwa produk itu adalah apa yang dikehendaki oleh mereka.
5. *Receptionist*, bertugas untuk menjual kamar serta mencatat daftar tamu yang *check in* dan *check out*.
6. *Bell Boy*, bertugas untuk melayani tamu untuk membawa berbagai barang bawaan tamu bila diperlukan.
7. *Office Boy*, bertugas untuk membersihkan dan merapikan meja, komputer dan perlengkapan lainnya serta mengirim dan mengambil dokumen, informasi, dan bunquet order keseluruh bagian departemen hotel.
8. *Supervisor food and beverage*, bertugas mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya didalam kerja.
9. *Banquet*, bertugas untuk pelayanan acara jamuan mulai dari *setting* ruangan hingga dekorasi ruangan.
10. *Waiter/waitress*, bertugas bertanggung jawab untuk membuat dan melayani minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu.
11. *Captain Housekeeping*, bertugas untuk mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya didalam kerja.

12. *Order Taker*, bertugas bertanggung jawab semua *in/out call* di *housekeeping*, menerima dan mencatat serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh staf *housekeeping* dan tamu.
13. *Roomboy/Maid*, bertugas kebersihan kamar, koridor, *roomboy station*, *roomboy trolley* berikut perlengkapan.
14. *Public Area*, bertugas untuk kebersihan semua bagian hotel, koridor, *lobby*, toilet dan lain-lain.
15. *Driver*, bertugas menjemput dan mengantar tamu sesuai dengan standar hotel.
16. *Gardener*, bertugas untuk kebersihan bagian taman dan area parkir.
17. *Head Kitchen*, bertugas mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya secara langsung dalam bekerja serta mengecek barang pesanan ke gudang.
18. *Cook*, bertugas untuk juru masak bila *head kitchen* berhalangan hadir.
19. *Cook Helper*, bertugas mempersiapkan bahan baku dan peralatan sebelum jam operasional berjalan dan memastikan apakah bahan baku dan kebersihan masih layak pakai.
20. *Steward*, bertugas mencuci dan membersihkan peralatan makanan dan minuman.
21. *Leader Security*, bertugas untuk membuat perencanaan, pengarahan kerja, mengevaluasi kerja bawahan, menegaskan disiplin kerja.
22. *Guard Security*, bertugas menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan obyek pengamanan khususnya pengamanan fisik yang bersifat preventif.
23. *Engineering Leader*, bertugas mengontrol peralatan diseluruh bagian hotel, dan mengkoordinasi bawahan dalam kerja.
24. *Engineering Crew*, bertugas bertanggung jawab atas *operational*, *repair*, *maintenance*, serta pemasangan alat pendingin, listrik dan *sound system* serta peralatan lain sebagai operasional hotel.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata merupakan proses pembelajaran bagi mahasiswa untuk memahami dunia kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari kampus untuk menerapkannya didalam instansi yang akan menaungi selama proses praktek kerja nyata dan menjaga nama baik almamater Universitas. Selain itu, mahasiswa berhak menentukan tempat praktek kerja nyata sendiri dan waktu yang ditentukan oleh kampus biasanya 3 bulan dengan standar kemampuan departemen yang sesuai dengan bidangnya. Selama praktek kerja nyata dilaksanakan mahasiswa harus mematuhi peraturan yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen hotel. Penulis memilih Royal Hotel n' *Lounge* Jember sebagai tempat praktek kerja nyata selama 3 bulan dengan taraf hotel berbintang tiga. Pelaksanaan praktek kerja nyata dilaksanakan pada tanggal 2 Febuari 2015 sampai dengan tanggal 30 April 2015. Hotel Royal n' *Lounge* Jember terletak di jalan Karimata No. 50 Kav. 2 Jember.

4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan praktek kerja nyata ini difokuskan pada *front office department*. Berikut kegiatan praktek kerja nyata yang dilaksanakan selama 3 bulan sebagai *receptionist* di Royal Hotel n' *Lounge* Jember, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Tanggal	Shift	Kegiatan
02 Feb 15	Pagi 07.00 – 15.00	a. Pengenalan karyawan dan lingkungan hotel
06 Feb 15		b. Keliling Royal Hotel n' <i>Lounge</i> Jember c. Pengenalan ruang lingkup kerja <i>front office</i>

		d. Pengenalan kamar dari tipe standar sampai dengan yang <i>suit</i> beserta fasilitas dan harga
		e. Pengenalan hall 3 dan 4
08 Feb 15	Pagi 07.00 – 15.00	a. Membaca <i>log book</i>
13 Feb 15		b. Menangani tamu ketika <i>check out</i>
		c. Melaporkan kamar yang <i>check out</i> kepada <i>housekeeping</i>
		d. Menulis <i>registration form</i> sesuai <i>expected arrival</i>
		e. Belajar menerima <i>telephone</i>
		f. Menulis <i>paid out</i>
		g. <i>Closing, print out daily cashier</i>
	Sore 15.00 – 23.00	a. Membaca <i>log book</i>
		b. Mengecek kelengkapan kunci
		c. Membuat kunci
		d. Menerima tamu ketika <i>check in</i>
		e. Belajar menerima <i>telephone</i>
		f. Menulis <i>paid out</i>
		g. <i>Closing, print out daily cashier</i>
15 Feb 15	Pagi 07.00 – 15.00	a. Membaca <i>log book</i>
20 Feb 15		b. Menangani tamu ketika <i>check out</i>
		c. Melaporkan kamar yang <i>check out</i> kepada <i>housekeeping</i>
		d. Menerima sisa pembayaran jika ada (<i>cash</i>)
		e. Menulis <i>registration form</i> sesuai <i>expected arrival</i>

		<ul style="list-style-type: none"> f. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> g. Menulis <i>paid out</i> h. <i>Closing, print out daily cashier</i>
	Sore 15.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i> b. Mengecek kelengkapan kunci c. Membuat kunci d. Menerima tamu ketika <i>check in</i> e. Menerima transaksi pembayaran (<i>cash</i> atau deposit) f. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> g. Memposting <i>swimming pool</i> h. Menulis <i>paid out</i> i. <i>Closing, print out daily cashier</i>
22 Feb 15	Pagi 07.00 – 15.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i>
27 Feb 15		<ul style="list-style-type: none"> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Menangani tamu ketika <i>check out</i> d. Melaporkan kamar yang <i>check out</i> kepada <i>housekeeping</i> e. Menerima sisa pembayaran jika ada (<i>cash</i>) f. Menulis <i>registration form</i> sesuai <i>expected arrival</i> g. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> h. Menulis <i>paid out</i> i. <i>Posting laundry</i> j. <i>Closing, print out daily cashier</i>
	Sore 15.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i> b. Menghitung uang <i>house bank</i>

- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci
- e. Menerima tamu ketika *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash* atau deposit)
- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Memposting *swimming pool*
- i. Menulis *paid out*
- j. *Meeting* seluruh *staff* Royal Hotel n' *Lounge* Jember dan *trainee*
- k. *Closing, print out daily cashier*

01 Mar 15 Pagi 07.00 – 15.00

06 Mar 15

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Menangani tamu ketika *check out*
- d. Melaporkan kamar yang *check out* kepada *housekeeping*
- e. Menerima sisa pembayaran jika ada (*cash*)
- f. Menulis *registration form* sesuai *expected arrival*
- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Mengarsip data bulan Februari
- i. Menulis *paid out*
- j. *Closing, print out daily cashier*

Sore 15.00 – 23.00

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci

- e. Menerima tamu *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash* atau *deposit*)
- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Memposting *swimming pool*
- i. Memposting *laundry*
- j. Menulis *paid out*
- k. *Closing, print out daily cashier*

08 Mar 15 Pagi 07.00 – 15.00

13 Mar 15

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Menangani tamu ketika *check out*
- d. Melaporkan kamar yang *check out* kepada *housekeeping*
- e. Menerima sisa pembayaran jika ada (*cash*)
- f. Membuat *master bill*
- g. Menulis *registration form* sesuai *expected arrival*
- h. Menerima reservasi melalui *telephone*
- i. Menulis *paid out*
- j. *Closing, print out daily cashier*

Sore 15.00 – 23.00

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci
- e. Menerima tamu *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash* atau *deposit*)

- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Menulis *paid out*
- i. Memposting *Banquet Event Order* (BEO)
- j. Memposting *laundry*
- k. *Closing, print out daily cashier*

15 Mar 15 Pagi 07.00 – 15.00

20 Mar 15

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Menangani tamu ketika *check out*
- d. Melaporkan tamu *check out* kepada *housekeeping*
- e. Menerima sisa pembayaran jika ada (*cash*)
- f. Membuat *master bill*
- g. Menulis *registration form* sesuai *expected arrival*
- h. Menulis tagihan tamu
- i. Menerima reservasi melalui *telephone*
- j. Menulis *paid out*
- k. *Showing room*
- l. *Closing, print out daily cashier*

Sore 15.00 – 23.00

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci
- e. Menerima tamu *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash* atau deposit)

		<ul style="list-style-type: none"> g. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> h. Memposting <i>swimming pool</i> i. Memposting <i>laundry</i> j. Menulis <i>paid out</i> k. <i>Closing, print out daily cashier</i>
22 Mar 15	Pagi 07.00 – 15.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i>
27 Mar 15		<ul style="list-style-type: none"> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Menangani tamu ketika <i>check out</i> d. Melaporkan kamar <i>check out</i> kepada <i>housekeeping</i> e. Menerima sisa pembayaran jika ada (<i>cash</i>) f. Membuat <i>master bill</i> g. Menulis <i>registration form</i> sesuai <i>expected arrival</i> h. Menulis tagihan tamu i. Menulis <i>paid out</i> j. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> k. Kerja bakti bersama seluruh <i>staff Royal Hotel n' Lounge Jember</i> dan <i>trainee</i> l. <i>Closing, print out daily cashier</i>
	Sore 15.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Mengecek kelengkapan kunci d. Membuat kunci e. Menerima tamu <i>check in</i> f. Menerima transaksi pembayaran (<i>cash</i> atau <i>deposit</i>)

- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Belajar mesin edc (*electronic data capture*)
- i. Memposting *Bunquet Event Order* (BEO)
- j. Menulis *paid out*
- k. *Meeting* seluruh *staff* Royal Hotel n' *Lounge* Jember dan *trainee*
- l. *Closing, print out daily cashier*

29 Mar 15 Pagi 07.00 – 15.00

03 Apr 15

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Menangani tamu ketika *check out*
- d. Melaporkan kamar *check out* kepada *housekeeping*
- e. Menerima sisa pembayaran jika ada (*cash or card*)
- f. Membuat *master bill*
- g. Menulis *registration form* sesuai *expected arrival*
- h. Menulis tagihan tamu
- i. Menulis *paid out*
- j. Menerima reservasi melalui *telephone*
- k. Mengarsip data bulan Maret
- l. *Closing, print out daily cashier*

Sore 15.00 – 23.00

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci

- e. Menerima tamu *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash, card* atau deposit)
- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Menulis *paid out*
- i. *Closing, print out daily cashier*

05 Apr 15 Pagi 07.00 – 15.00

10 Apr 15

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Menangani tamu ketika *check out*
- d. Melaporkan tamu *check out* kepada *housekeeping*
- e. Menerima sisa pembayaran jika ada (*cash or card*)
- f. Membuat *master bill*
- g. Menulis *registration form* sesuai *expected arrival*
- h. Menulis tagihan tamu
- i. Menulis *paid out*
- j. *Showing room*
- k. Menerima reservasi melalui *telephone*
- l. *Closing, print out daily cashier*

Sore 15.00 – 23.00

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci
- e. Menerima tamu *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash, card* atau deposit)

- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Menulis *paid out*
- i. Memposting *swimming pool*
- j. Memposting *laundry*
- k. *Closing, print out daily cashier*

12 Apr 15 Pagi 07.00 – 15.00

17 Apr 15

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Menangani tamu *check out*
- d. Melaporkan kamar *check out* kepada *housekeeping*
- e. Menerima sisa pembayaran jika ada (*cash or card*)
- f. Membuat *master bill*
- g. Menulis *registration form* sesuai *expected arrival*
- h. Menulis tagihan tamu
- i. Menulis *paid out*
- j. Menerima reservasi melalui *telephone*
- k. *Closing, print out daily cashier*

Sore 15.00 – 23.00

- a. Membaca *log book*
- b. Menghitung uang *house bank*
- c. Mengecek kelengkapan kunci
- d. Membuat kunci
- e. Menerima tamu *check in*
- f. Menerima transaksi pembayaran (*cash, card* atau *deposit*)
- g. Menerima reservasi melalui *telephone*
- h. Menulis *paid out*

		<ul style="list-style-type: none"> i. Memposting <i>laundry</i> j. <i>Closing, print out daily cashier</i>
19 Apr 15	Pagi 07.00 -15.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i>
24 Apr 15		<ul style="list-style-type: none"> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Menangani tamu <i>check out</i> d. Melaporkan tamu <i>check out</i> kepada <i>housekeeping</i> e. Menerima sisa pembayaran jika ada (<i>cash or card</i>) f. Membuat <i>master bill</i> g. Menulis <i>registration form</i> sesuai <i>expected arrival</i> h. Menulis tagihan tamu i. Menulis <i>paid out</i> j. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> k. Senam pagi bersama <i>staff</i> Royal Hotel n' Lounge Jember dan <i>trainee</i> l. <i>Closing, print out daily cashier</i>
	Sore 15.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Mengecek kelengkapan kunci d. Membuat kunci e. Menerima tamu <i>check in</i> f. Menerima transaksi pembayaran (<i>cash, card</i> atau <i>deposit</i>) g. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> h. Menulis <i>paid out</i> i. Memposting <i>swimming pool</i>

		<ul style="list-style-type: none"> j. Memposting <i>Bunquet Event Order</i> (BEO) k. <i>Showing room</i> l. <i>Closing, print out daily cashier</i>
26 Apr 15	Pagi 07.00 – 15.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Menangani tamu <i>check out</i> d. Melaporkan kamar <i>check out</i> kepada <i>housekeeping</i> e. Menerima sisa pembayaran jika ada (<i>cash or card</i>) f. Membuat <i>master bill</i> g. Menulis <i>registration form</i> sesuai <i>expected arrival</i> h. Menulis tagihan tamu i. Menulis <i>paid out</i> j. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> k. <i>Closing, print out daily cashier</i>
30 Apr 15		
	Sore 15.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"> a. Membaca <i>log book</i> b. Menghitung uang <i>house bank</i> c. Mengecek kelengkapan kunci d. Membuat kunci e. Menerima tamu <i>check in</i> f. Menerima transaksi pembayaran (<i>cash, card</i> atau <i>deposit</i>) g. Menerima reservasi melalui <i>telephone</i> h. Menulis <i>paid out</i> i. Memposting <i>swimming pool</i>

- j. Memposting *laundry*
- k. Mengarsip data bulan April
- l. *Meeting* seluruh *staff* Royal Hotel n' *Lounge* Jember dan *trainee*
- m. *Closing, print out daily cashier*

Sumber: Royal Hotel n' *Lounge* Jember, 2015

4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata

Pengalaman yang diperoleh selama praktek kerja nyata adalah mampu menerapkan caraberkomunikasi langsung dengan tamu, melayani keinginan tamu, memahami karakteristik tamu, memberikan solusi ketika tamu menyampaikan keluhan. Pengalaman tersebut menjadi pembelajaran dan mekanisme kesiapan untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu, membangun kerjasama tim atau dengan departemen lain.

Teori yang diperoleh dari Universitas mampu diterapkan dengan baik oleh penulis ke dalam dunia kerja khususnya saat menjadi bagian dari *front office department*. Dari hal tersebut penulis mengaplikasikan ilmu tersebut sehingga mampu berinteraksi dengan tamu sesuai etika yang baik. Sehingga penulis mengetahui bagaimana cara menangani tamu dan memberikan pelayanan yang terbaik agar tamuterkesan dengan pelayanan yang penulis berikan.

Hal terpenting dari kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis selama 3 bulan, adalah wawasan baru serta terjun kedalam mitra dunia kerja. Pengetahuan lain yang diperoleh adalah bahwa setiap instansi memiliki standar operasional yang berbeda sehingga perlu adaptasi dan pemahaman prosedur tersebut. Sehingga penulis bisa berbekal dari pengalaman selama praktek kerja nyata dan lebih siap untuk terjun ke dunia kerja.

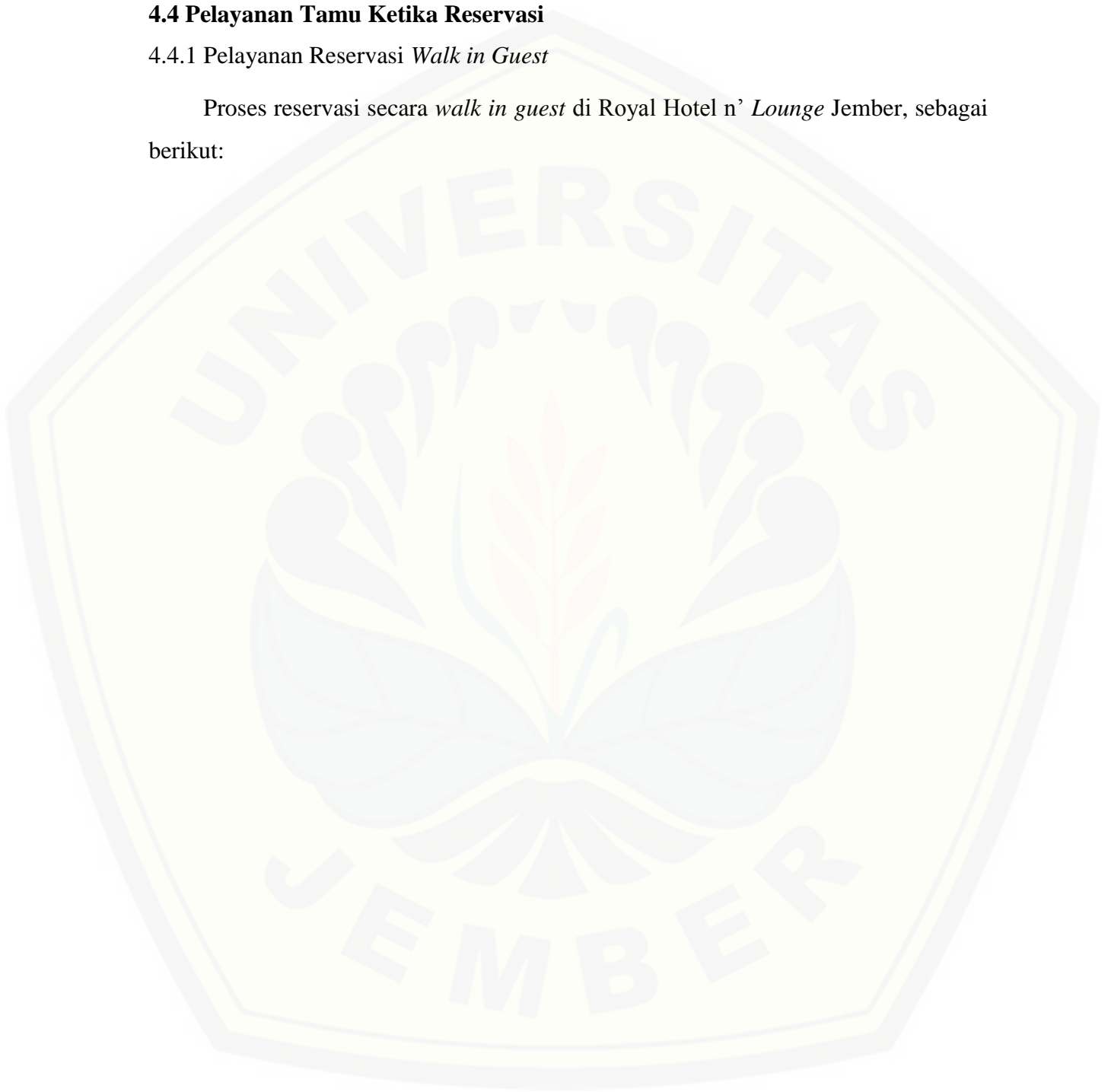
Royal Hotel n' *Lounge* Jember adalah hotel yang berbintang tiga dan masuk dalam jenis *business* hotel karena yang berkunjung di hotel banyak digunakan oleh para usahawan. Berdasarkan lokasinya Royal Hotel n' *Lounge* Jember termasuk *City*

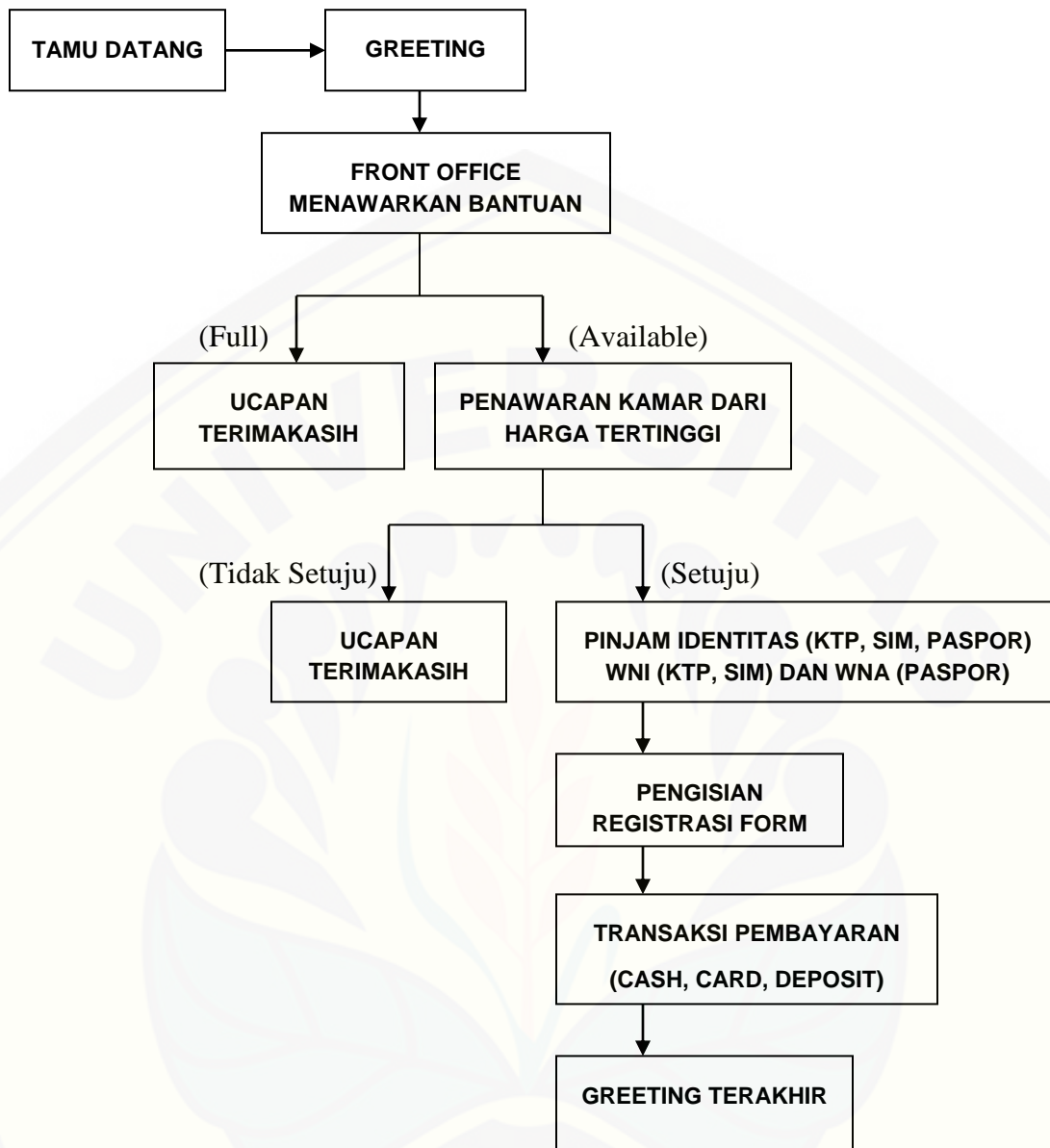
hotel yang terletak didalam kota dimana tamu yang menginap melakukan kegiatan *business*.

4.4 Pelayanan Tamu Ketika Reservasi

4.4.1 Pelayanan Reservasi *Walk in Guest*

Proses reservasi secara *walk in guest* di Royal Hotel n' *Lounge* Jember, sebagai berikut:





Gambar 4.2 Proses Pelayanan Reservasi Secara *Walk in Guest*

Berikut adalah proses pelayanan reservasi di Royal Hotel n' Lounge Jember secara *Walk in Guest*:

1. Memberikan *greeting* kepada tamu (menyesuaikan waktu)
2. Menanyakan kepada tamu apakah ada yang bisa dibantu dan apakah tamu sudah melakukan reservasi atau belum. Jika tamu belum melakukan reservasi *reception*

menawarkan tipe, harga dan fasilitas yang ada didalam kamar. Di Royal Hotel n' Lounge Jember penawaran harga kamar dimulai dari harga yang tertinggi terlebih dahulu.

3. Setelah tamu menentukan tipe kamar, *reception* menanyakan berapa malam rencana tamu akan bermalam. *Reception* meminjam kartu identitas tamu dan memberikan *registration form* untuk diisi dan ditanda tangani.
4. *Reception* menawarkan pembayaran kamar melalui *cash*, *card* atau *deposit* kamar terlebih dahulu. Setelah itu *reception* akan memberikan *bill* sementara jika tamu melakukan pembayaran.
5. Setelah semua proses selesai, *reception* kemudian menjelaskan lokasi kamar tamu di lantai 1, 2 atau 3. Jika kamar tamu berada dilantai 2 atau 3 *reception* menjelaskan kepada tamu fasilitas *lift* atau tangga. Kemudian *reception* akan memberikan *voucher welcome drink* dan *breakfast* serta menjelaskan waktu untuk *breakfast* dan waktu *check out*. Sedangkan pengambilan *welcome drink* di Ruby resto.
6. Jika *reception* sudah menjelaskan kepada tamu, *reception* kemudian menawarkan bantuan apakah ada barang yang bisa dibantu untuk dibawa ke kamar.
7. *Reception* mengucapkan terimakasih dan selamat istirahat kepada tamu.

Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh semua staf *front office* Royal Hotel n' Lounge Jember, agar kualitas dalam melayani tamu terkesan baik, ramah dan sopan. Adapun keuntungan dan kerugian reservasi *walk in guest* bagi tamu dan hotel sebagai berikut, keuntungan pelayanan reservasi *walk in guest* bagi tamu, tamu dapat melihat langsung fasilitas di hotel, sedangkan kekurangannya tamu tidak mendapatkan kamar atau kamar sedang *high season*. Keuntungan pelayanan reservasi *walk in guest* bagi hotel, hotel dapat menambah tingkat hunian dan dapat memperlihatkan fasilitas secara langsung, sedangkan kerugiannya hotel kurang mempersiapkan pelayanan dengan baik.

4.4.2 Pelayanan Reservasi Melalui *Telephone*

Proses reservasi kamar melalui *telephone* di Royal Hotel n' Lounge Jember, sebagai berikut:



Gambar 4.3 Proses Pelayanan Reservasi Melalui *Telephone*

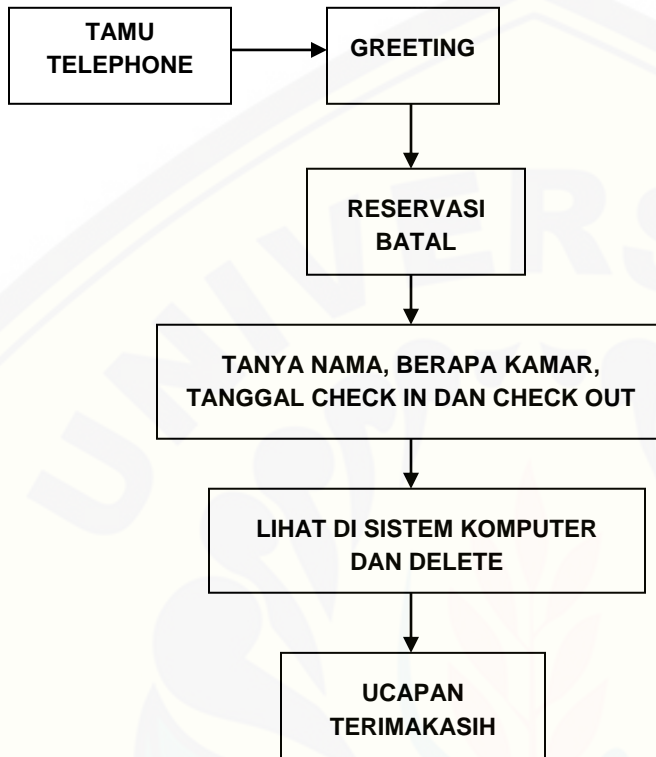
Berikut adalah proses pelayanan reservasi di Royal Hotel n' Lounge Jember melalui *Telephone*:

1. Memberikan *greeting* (menyesuaikan waktu)
2. Menawarkan tipe dan harga kamar dari yang tertinggi.
3. Jika tamu setuju, tamu menentukan tipe kamar, *reception* menanyakan berapa malam rencana tamu akan menginap, berapa kamar yang ingin dipesan dan tanyakan nama tamu yang akan menginap.
4. Lihat status kamar di *room chat* komputer, dan tamu diminta untuk menunggu sebentar.
5. Jika kamar tersedia *reception* akan mengulangi kembali tanggal berapa tiba dan tanggal berapa berangkat, tipe kamar, jumlah kamar dan rencana berapa malam tamu akan menginap, contoh: *check in* tanggal 20 April *check out* tanggal 23 April, 1 *bed king size* di tipe platinum superior atas nama Panca Oktawirani dengan nomor telephone (085234874xxx)
6. Jika tamu tidak setuju, *reception* akan menawarkan harga kamar dibawahnya.
7. *Reception* akan menawarkan bantuan kembali kepada tamu
8. *Reception* mengucapkan terimakasih atas pemesanan kamarnya.

Prosedur tersebut harus dilakukan oleh semua *stafffront office* Royal Hotel n' Lounge Jember. Bahasa yang digunakan ketika menerima *telephone* harus ramah dan sopan. Adapun keuntungan dan kerugian reservasi melalui *telephone* sebagai berikut, keuntungan pelayanan reservasi melalui *telephone* bagi tamu, hal tersebut dapat menghindari ketidaknyamanan ketika berada diperjalanan tanpa mengawatirkan tidak mendapatkan kamar atau kamar sedang *high season*, sedangkan kerugiannya tamu tidak dapat melihat langsung fasilitas hotel. Keuntungan pelayanan reservasi melalui *telephone* bagi hotel, hotel dapat mengetahui tingkat hunian dan informasi departemen lain untuk mempersiapkan pelayanan, sedangkan kerugiannya hotel tidak dapat memperlihatkan fasilitas hotel secara langsung kepada tamu.

4.4.3 Pelayanan Pembatalan Reservasi Tamu

Proses pelayanan pembatalan reservasi tamu di Royal Hotel n' *Lounge* Jember, sebagai berikut:



Gambar 4.4 Pelayanan Pembatalan Reservasi Tamu

Berikut adalah proses pelayanan tamu ketika tidak jadi melakukan reservasi di Royal Hotel n' *Lounge*, sebagai berikut:

1. Memberikan *greeting* kepada tamu (menyesuaikan waktu)
2. Menanyakan kepada tamu apakah ada yang bisa dibantu.
3. Ketika tamu membatalkan reservasi, *reception* menanyakan nama, berapa kamar, tanggal *check in* dan *check out*.
4. Setelah *reception* melihat di sistem komputer dan delete (*cancel room*), *reception* akan mengucapkan terimakasih kepada tamu.

4.5 Peran Staf *Front Office* Dalam Pelayanan Reservasi

Peran staf *front office* sangatlah penting, karna pertama kali tamu datang yang akan menuju ke bagian *front office* untuk melakukan kegiatan reservasi atau fasilitas hotel lainnya. Staf *front office* yang melayani tamu ketika melakukan reservasi seorang *reception*. Ada beberapa cara *reception* dalam menjual kamar, sebagai berikut:

1. Cara Berbicara dan Berbahasa

Front office harus menggunakan bahasa yang lugas, sopan dan mudah dimengerti oleh tamu. Contoh: selamat pagi bapak/ibu ada yang bisa dibantu? Sudah melakukan reservasi sebelumnya? Usahakan tidak menggunakan kata seperti, okey, hah, apa, kenapa, tunggu, sorry, gak bisa. Contoh ketika tamu harus menunggu pada saat meminta *password wifi*, mohon ditunggu sebentar bapak *password* akan kami antar ke kamar bapak.

2. Cara Menjual

Setiap orang yang berada di jajaran *front office* harus memiliki jiwa *salesmanship* karena karyawan *front office* yang lebih sering berhubungan dengan tamu, berikut kegiatan yang harus dilakukan seorang *front office*:

- a. Kenali semua jenis kamar dan fasilitasnya.
- b. *Front office* akan menawarkan harga dimulai dari harga tertinggi terlebih dahulu, jangan menyarankan kamar termurah kecuali tamu yang meminta.
- c. Jual fasilitas kamar bukan harganya.
- d. Usahkan menjual fasilitas hotel lainnya seperti makanan dan minuman

3. Cara Membujuk

Front office juga harus pandai membujuk tamu agar tamu tetap menginap seandainya harga dihotel tidak sesuai dengan budget tamu. Misalnya, mungkin bapak dapat menggunakan *cooporate* jika ada nanti akan mendapatkan potongan harga 20%? Atau dengan cara, kami ada promo dari kartu kredit ban mandiri dan bank mega mungkin bapak menggunakan salah satunya akan ada potongan 20%?

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari kegiatan yang dilaksanakan selama *On The Job Training* di Royal Hotel n' Lounge Jember pada tanggal 02 Februari – 30 April, penulis dapat menyimpulkan bahwa *front office* merupakan bagian yang vital untuk sebuah hotel karena sering disebut sebagai jantung dan pusat segala informasi yang terkait tentang hotel. Royal Hotel n' Lounge Jember adalah hotel bertaraf bintang (***) dan hotel terbaik di Jember. Hotel jenis bisnis ini biasanya tamu yang berkunjung melakukan kegiatan bisnis. Adapun fasilitas unik seperti *lounge* yang berada di restoran untuk tamu yang sejenak bersantai dan beristirahat sejenak.

Royal Hotel n' Lounge Jember mempunyai bagian yang hampir setiap hari melayani tamu, baik tamu hotel maupun dari luar hotel. Staf *front office* yang melayani tamu ketika reservasi seorang *reception*. *Reception* bertugas menjual kamar dan fasilitas lainnya termasuk melayani reservasi *walk in guest* dan *telephone*. Adapun pelayanan tersebut meliputi seperti reservasi *walk in guest* atau melalui *telephone*. Prosedur pelayanan *walk in guest* dan pelayanan melalui *telephone* tidak dibedakan artinya *front office* akan tetap melayani secara prima. Adapun pelayanan reservasi *walk in guest* sebagai berikut, ketika tamu datang *reception* memberikan *greeting*, menawarkan bantuan, penawaran harga dari yang tertinggi, jika tamu setuju *reception* akan meminjam identitas tamu (KTP, SIM, PASPOR) dan dilanjut dengan transaksi pembayaran, dan *greeting* terakhir. Sedangkan pelayanan reservasi melalui *telephone* sebagai berikut, ketika tamu *telephone*, maka *reception* memberikan *greeting*, menawarkan bantuan, penawaran harga dari harga yang tertinggi, jika tamu setuju *reception* akan melanjutkan dengan pengisian data seperti nama, tipe, jumlah kamar, tanggal *check in* dan *check out*, dan kemudian *greeting* terakhir. Adapun keuntungan dan kerugian pelayanan reservasi *walk in guest* dan *telephone* sebagai berikut, keuntungan pelayanan reservasi *walk in guest* bagi tamu, tamu dapat melihat langsung fasilitas di hotel, sedangkan kekurangannya tamu tidak mendapatkan kamar

atau kamar sedang *high season*. Keuntungan pelayanan reservasi *walk in guest* bagi hotel, hotel dapat menambah tingkat hunian dan dapat memperlihatkan fasilitas secara langsung, sedangkan kerugiannya hotel kurang mempersiapkan pelayanan dengan baik. Keuntungan pelayanan reservasi melalui *telephone* bagi tamu, hal tersebut dapat menghindari ketidaknyamanan ketika berada diperjalanan tanpa mengawatirkan tidak mendapatkan kamar atau kamar sedang *high season*, sedangkan kerugiannya tamu tidak dapat melihat langsung fasilitas hotel. Keuntungan pelayanan reservasi melalui *telephone* bagi hotel, hotel dapat mengetahui tingkat hunian dan informasi departemen lain untuk mempersiapkan pelayanan, sedangkan kerugian bagi hotel, *customer* tidak dapat melihat fasilitas hotel secara langsung yang diberikan oleh pihak hotel.

Pelayanan prima dilakukan staf *front office* untuk kepuasan tamu dan untuk mendapatkan citra baik dari tamu. Adapun pelayanan prima dengan cara kesiapan, kesigapan serta komunikasi yang baik seorang *front office* merupakan cermin dari kualitas hotel.

5.2 Saran

Selama melaksanakan *On The Job Training* di Royal Hotel n' Lounge Jember penulis menemukan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas didalam *front office department* dan komunikasi yang baik dengan *department* yang lain.

1. Alur pelayanan reservasi harus jelas.
2. Struktur organisasi, job deskripsi, *double job* harus diperhatikan.
3. Kesiagaan seorang *bellboy* masih kurang, dalam artian terkadang ada tamu yang akan *check in* dan memerlukan bantuan seorang *bellboy* untuk membawakan barang tetapi *bellboy* sering tidak *stand by*.
4. Kurangnya kepekaan *public area* jika *lobby* dalam keadaan kotor. Akan lebih baik jika *public area* lebih peka jika ada area yang kotor.
5. Jaringan *Wi-Fi* harus lebih diperkuat akan lebih baik untuk menunjang kebutuhan tamu dan menentukan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

6. Masih sering terjadi *miss communication* antara *front office* dengan *housekeeping* terkait kondisi kamar ketika tamu *chek out*. *Housekeeping department* seharusnya mengontrol dan memeriksa kondisi kamar, *mini bar*, selimut dan handuk kepada *front office*, maka terkait dengan kamar tidak menyerahkan permasalahan sepenuhnya kepada *front office*, hal tersebut akan meminimalkan *miss communication*.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agusnawar. 2004. *Receptionist Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office, Cetakan Ketiga*. Bandung: ALFABETA.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: GRASINDO
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiarto, Endar dan Sulastiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran..* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Indonesia.
- Suherlan, Herlan dan Budhiono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Penerbit Media Perubahan.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Perwani, Yayuk Sri. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember*. Jember: University Press.
- (<http://selkid.com/2013/04/kata-mutiara.html>) (diakses pada 17 Juni 2015)
- (<https://denisuryana.wordpress.com/kata-kata-bijak/>) (diakses pada 17 Juni 2015)

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id</p>		
<p>SURAT TUGAS Nomor : 223/UN25.1.2/SP/2015</p>			
<p>Berdasarkan surat dari Operational Manager Hotel Royal Jember nomor 009/OM-1/TRAINE-SMK/2014 tanggal 14 Januari 2015 perihal Pemberitahuan Mahasiswa Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :</p>			
No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Rendra Sanjaya Dwi Purnama	120903102001	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Devy Dian Merlina	120903102003	DIII Usaha Perjalanan Wisata
<p>Untuk melaksanakan kegiatan magang di Hotel Royal N Lounge Jember, terhitung mulai tanggal 2 Pebruari sampai dengan 30 April 2015.</p> <p>Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.</p>			
<p>Jember, 20 Januari 2015 an Dekan Pembantu Dekan I,  Ds. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D. NIP. 19610928 199201 1 001</p>			
<p>Disampaikan Kepada :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pimpinan Hotel Royal Jember2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata3. Mahasiswa yang Bersangkutan			

Lampiran 2

Surat Balasan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember



Nomor : 009 /OM - I /TRAINEE - SMK /2014
Perihal : Pemberitahuan Mahasiswa Magang (PKN)

Kepada
Yth : Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ilmu Sosial Politik (FISIP)
Universitas Jember

Sehubungan Dengan Pengajuan Surat Permohonan No. 130/ UN25.1.2/SP/2015 dari Fakultas FISIP UNEJ Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata , Untuk mengirimkan Mahasiswa Magang (On The Job Training) Di Hotel Royal N Lounge Jember . Maka Dengan Ini , Pihak Management Akan Menerima 2 Mahasiswa Yang Terlampir Atas Nama :

- Rendra Sanjaya Dwi P (DIII Usaha Perjalanan Wisata) di FO Departement
- Devy Dian Merlina (DIII Usaha Perjalanan Wisata) di FO Departement

Nama Diatas Diharapkan Mulai Training Dimulai Tanggal 2 Februari - 30 April 2015 , Sebelum Training Diharap Kehadirannya Di Hotel Royal N Lounge Jember Pada Tanggal 31 Januari 2015 Pukul 10.00 WIB Menemui Bapak Djoni Bahtiar Operational Manager . Dengan Membawa Curriculum Vitae dan Pas Photo Berwarna 4x6 = 1 Lembar

Demikian Pemberitahuan Dari Kami , Atas Perhatiannya Kami Ucapkan Banyak Terimakasih.

Jember , 14 Januari 2015

Hormat Kami ,



Djoni Bahtiar
Operational Manager

*A Friendly Hotel
With Different Touch*

Jl. Karimata 50 Kav. 2 Ph. 0331 32 66 77 Fax. 0331 32 67 89 Jember 68 121 East Java - Indonesia
Website : www.royalhoteljember.com E-mail : hotelroyaljember@yahoo.com

Lampiran 3

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342
Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 224/UN25.1.2/SP/2015

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada :

Nama : Panca Oktawirani, S.Si.,M.Si
N I P : 198610052014042002
Jabatan : Tenaga Pengajar
Pangkat / golongan : Penata Muda Tk.I III/b

Sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Royal N Lounge Jember, terhitung mulai tanggal 2 Pebruari sampai dengan 30 April 2015. Adapun nama-nama mahasiswa sebagai berikut :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Rendra Sanjaya Dwi Purnama	120903102001	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Devy Dian Merlina	120903102003	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 20 Januari 2015

a.n Dekan
Pembantu Dekan I,


Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP.196108281992011001

Tembusan :

1. Dekan FISIP Unej (sebagai laporan)
2. Kaprodi D-III UPW FISIP Unej
3. Kasubag Akademik FISIP Unej

Lampiran 4

Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Email : Fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736


**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	8,5	A+
2	Kemampuan / Kerjasama	8,5	A+
3	Etika	8,5	A+
4	Disiplin	8,5	A+
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Dewy Dina Marlina
 N I M : 120903102003
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III USAHA PERJALANAN WISATA

Yang menilai :

Nama : Aulia Hasaal
 Jabatan : Sales & Marketing Manager
 Instansi : Royal Hotel & Lounge
 Tanda Tangan : 
 (Aulia Hasaal)

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik

Lampiran 5

Sertifikat Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember



Lampiran 6

Contoh Room Rate

Royal hotel n' lounge

*A Friendly Hotel
With Different Touch*

ROOM RATE 2015

 GOLD Standard Rp. 420.000 / nett	 PLATINUM Superior Rp. 530.000 / nett	 SAPPHIRE Deluxe Rp. 675.000 / nett	 ROYAL DIAMOND Suite Rp. 1.000.000 / nett
---	---	--	---




THE ABOVE RATES

Check - out time: **12:00** noon.
Check - in time: **02:00** p.m
Major Credit Cards accepted

**Extra Bed
Rp.150.000**
(Breakfast)

Lampiran 7

Contoh Registrasi Form

		Formulir Pendaftaran / Registration Form	
JL. KARIMATA 50 KAV 2, JEMBER 68121 TELP. 0331-326677, FAX 0331-326789 JEMBER-JATIM			
WELCOME TO ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER			
No. Kamar Room No. <i>206</i>	Status : REGG	Pax : 2 Child : 0	Resepsionis receptionist <i>Devy</i>
Jenis Kamar Room Type <i>PLDB</i>	Segment Market :		Purpose of Fisit LSR
Waktu Laport Keluar Jam 12:00 Siang Check Out Time 12:00 Noon			
Nama Family Name <i>Deni Suwanto</i>	Tanggal Kedatangan Arrival Date <i>21 April 2015</i>		
Catatan tamu Guest notes <i>Don't Move</i>	Tanggal Keberangkatan Departure Time <i>29 April 2015</i>		
Nama Perusahaan Name of Company	Kebangsaan Nationality INDONESIAN		Tanda Tangan : Signature : 
Alamat Rumah Home Address <i>Delta Sari Indah blok e 366, Sidoarjo.</i>	ID Card / Passport No : <i>FTP - 64710 316 02310003</i>		
Telephone : <i>082 320 844 343</i>	No. Member/ Member CardNo.		
Cara Pembayaran Payment Method	<input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Dinners <input type="checkbox"/> Amex <input type="checkbox"/> Master	<input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Company Account <input type="checkbox"/> JCB <input type="checkbox"/> Other	
<p>Kepada Royal Hotel n Lounge, Saya menyatakan bahwa saya baik sendiri ataupun bersama-sama dengan perusahaan, asosiasi, perorangan atau semuanya bertanggung jawab atas pembayaran semua tagihan yang terjadi sehubungan denganseluruh pelayanan yang anda berikan sesuai formulir pendaftaran ini. Untuk diketahui bahwa anda tidak diperkenankan membawa durian ke area hotel, barang berharga(perhiasan, uang, dsb.) dapat anda simpan di kantor depan.</p> <p>The Royal Hotel n Lounge, I knowlege that i'm jointly and severely liable with foreigning person company or association (and if morethan one all of them) for payment of the amount of any charges payable or incurred in connecting with all service provided by your registration. Please be inform that you are not allowed to bring durian in your room. For your valueable belonging (jewel, money, etc.) could safe in front office.</p>			
Nomor Kotak Deposit : Safety Deposit Box Number :	Dikeluarkan oleh Issued by	Tanggal Date	
Melaporkan masuk oleh Checked-in By 	Melaporkan keluar oleh Checked-out By		

Lampiran 8

Contoh Voucher Welcome Drink dan Breakfast

Royal ***
hotel n' lounge
JEMBER ☎ 0331 - 326677

WELCOME DRINK VOUCHER

Name :
Date : 30 APR 2015
Room No :

Valid for 1 Person

Royal ***
hotel n' lounge
JEMBER ☎ 0331 - 326677

BREAKFAST VOUCHER

Name :
Date : 01 MAY 2015
Room No :

Valid for 1 Person

Lampiran 9

Contoh Reservation Form

000813

Royal ***
hotel n' lounge
Jl. Karimata No 50 Kav. 2 Jember 68121.
Phone: 0331 - 32 66 77 Fax: 0331 32 67 89

RESERVATION FORM
SLIP PEMESANAN KAMAR

GUEST NAME / NAMA TAMU : Deni Suwanto

ARRIVAL DATE / TANGGAL CHECK IN : 21/15 TIME / JAM :
DEPARTURE DATE / TANGGAL CHECK OUT : 29/15 TIME / JAM :

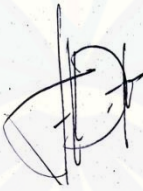
TYPE OF ROOM / JENIS KAMAR :
ROOM NUMBER / KAMAR NOMOR :
NUMBER OF PERSON / JUMLAH ORANG :

PAYMENT / PEMBAYARAN : PERSONAL / PRIBADI COMPANY / PERUSAHAAN :

RESERVATION BY / DIPESAN OLEH

NAME / NAMA : COMPANY / PERSONAL / PERUSAHAAN / PRIBADI : Panasonic Sobel QUEST SIGNATURE / TANDA TANGAN PEMESAN :
ADDRESS / ALAMAT : PHONE / TELEPON : 082.330.844.343 FAXIMALE / FAX :

CANCELED BY / PEMBATALAN HOTEL : F.O. CLERK / PETUGAS F.O : Devy
DEPOSIT / UANG MUKA : DAY / DATE / JAM / TANGGAL : 20 April 2015
REMARK / KETERANGAN : TIME / JAM : 16.00



Lampiran 10

Contoh Form Discount Rate


 **FORM DISCOUNT RATE**

GUEST NAME : Deni Suwanto
CHECK IN : 21 April 2015
CHECK OUT : 29 April 2015
DISCOUNT : 20 % - RATE : 424.000 / NIGHT
CORPORATE : Panasonic Gobel (NAMA INSTANSI)

Jember, 21 April 2015
Approved
.....
FO Supervisor / ACC

Acknowledge

.....
Receptionist

Signature

.....
Guest

Lampiran 11

Contoh Master Bill



MASTER BILL

hotel n' lounge

NO. REG / BILL :	MSF4 00280	CLERK :	PUTRI
NAMA :	DENI SUWARTO	ARRV :	21-Apr-2015
ALAMAT :		DEPRT :	30-Apr-2015

NO	TGL	ROOM	REF. #	DEPT. DESCRIPTION	AMOUNT	PAYMENT	BALANCE
1.	21-Apr-15	226	NAF4 00643	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	530,000
2.	22-Apr-15	226	NAF4 00676	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	1,060,000
3.	23-Apr-15	226	NAF4 00715	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	1,590,000
4.	24-Apr-15	226	NAF4 00744	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	2,120,000
5.	25-Apr-15	226	NAF4 00773	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	2,650,000
6.	26-Apr-15	226	NAF4 00797	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	3,180,000
7.	27-Apr-15	226	NAF4 00817	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	3,710,000
8.	28-Apr-15	226	NAF4 00839	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	4,240,000
9.	29-Apr-15	226	NAF4 00867	PCKG RM#226 PLATINUM INC BFAST	530,000	0	4,770,000
TOTAL					4,770,000	0	

TIME CLOSED : 08:52:42 AM
PRINTED : 30-Apr-15



Guest's Signature : _____

Room No : _____



Jl. Karimata 50 Kav. 2 Ph. 0331 32 66 77 Fax. 0331 32 67 89 Jember 68 121 East Java - Indonesia
Website : www.royalhoteljember.com E-mail : hotelroyaljember@yahoo.com

Lampiran 13

Contoh *Expected Arrival List*

No.		Agent / Company		Room Reserved				Billing Instruction		Guest Notes		Departure
		Guest Name	Rsv	Type	Room	Pax	Child	Sts	Courtesy Order	Flight	Company	
1	RESERVATION #	RSF3 00046	PUB RATE 20% 2015									
		SOLEHUDIN, WAHID	1	PLDB		2	0	GTD		RESV BY PAK OLLY	08-Mar-15	
		SOLEHUDIN, WAHID		PLDB	322						PUB RATE 20% :	
	TOTAL >>		1	Room(s)		2	0		Cancel = 0	Room(s)		
2	RESERVATION #	RSF3 00066	PEMDA									
		CAROLINE, KEMENDIKTI	1	GDTs		2	0	GTD		PINDAHAN DARI ROMBONGAN KEMENDIKTI REQ TWIN	10-Mar-15 PEMDA	
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTs	118							
		CAROLINE, KEMENDIKTI	3	GDTs		6	0	GTD		PINDAHAN DARI ROMBONGAN KEMENDIKTI REQ TWIN	10-Mar-15 PEMDA	
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTs	106							
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTs	108							
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTs	116							
		CAROLINE, KEMENDIKTI	1	GDTB		2	0	GTD		PINDAHAN DARI ROMBONGAN KEMENDIKTI REQ TWIN	10-Mar-15 PEMDA	
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTB	119							
		CAROLINE, KEMENDIKTI	1	GDTB		2	0	GTD		PINDAHAN DARI ROMBONGAN KEMENDIKTI REQ TWIN	10-Mar-15 PEMDA	
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTB	120							
		CAROLINE, KEMENDIKTI	1	GDTs		2	0	GTD		PINDAHAN DARI ROMBONGAN KEMENDIKTI REQ TWIN	10-Mar-15 PEMDA	
		CAROLINE, KEMENDIKTI		GDTs	206							
	TOTAL >>		7	Room(s)		14	0		Cancel = 0	Room(s)		
3	RESERVATION #	RSF3 00067	PUB RATE 2015									
		YULI, MRS	2	GDDb		4	0	GTD			08-Mar-15	
		YULI, MRS		GDDb	218						PUB RATE 2015	
		YULI, MRS		GDDb	219							
	TOTAL >>		2	Room(s)		4	0		Cancel = 0	Room(s)		
4	RESERVATION #	RSF3 00069	KARTU KREDIT BANK MEGA									
		YOSEF, SETIABUDI	1	GDTB		2	0	GTD			08-Mar-15	
		YOSEF, SETIABUDI		GDTB	102						KARTU KREDIT	
	TOTAL >>		1	Room(s)		2	0		Cancel = 0	Room(s)		
	TOTAL RESERVED >>		11	Room(s)		22	0					
	CANCEL >>		0	Room(s)								
	TOTAL >>		11	Room(s)								

Lampiran 14

Contoh *Expected Departure List*

Printed Date Maret, 08, 2015

TEGAR

EXPECTED DEPARTURE LIST - ALL
FOR 08-Mar-2015

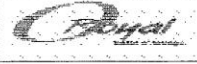
NO. RM.#	TYPE	LAST NAME / FIRST NAME	ARR	DEP BY -TM	PA	CH	LD	RATE	SOURCE	NATIONALITY	BILL INSTR.
HOUSE 108											
1. 101	GDTB	HANDOYO, SOEGIYANTO	07-Mar-15	1215	2	0			KARTU KREDIT BANK MEGINDONESIAN	INDONESIAN	
2. 102	GDTB	YOSEF, SETIABUDI	07-Mar-15	1215	2	0			KARTU KREDIT BANK MEGINDONESIAN	INDONESIAN	
3. 105	GDDB	HANDOYO, SOEGIYANTO	07-Mar-15	1215	2	0			KARTU KREDIT BANK MEGINDONESIAN	INDONESIAN	
4. 109	GDDB	YULI FITRI, MUSRIFAH	07-Mar-15	1215	3	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
5. 112	GDDB	YULI FITRI, MUSRIFAH	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
6. 121	PLTB	HANDOYO, SOEGIYANTO	04-Mar-15	1215	2	0			KARTU KREDIT BANK MEGINDONESIAN	INDONESIAN	
7. 123	SPDB	CATUR, LAMBANG	26-Feb-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
8. 125	PLDB	SOLEHUDIN, WAHID	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 20% 2015	INDONESIAN	
9. 309	GDDB	ROFIANTO, ADY	02-Mar-15	1215	2	0			GARUDA INDONESIA	INDONESIAN	
10. 312	GDTB	SRIE, MULJANI	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
11. 315	GDDB	SRIE, MULJANI	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
12. 316	GDDB	SRIE, MULJANI	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
13. 318	GDTB	SRIE, MULJANI	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
TOTAL >>			13 (Rooms)	27	0						
HOUSE 212											
14. 212	GDBS MOD	HENDRA	07-Mar-15	1215	2	0			PUB RATE 2015	INDONESIAN	
TOTAL >>			1 (Rooms)	2	0						
TOTAL GUEST IN HOUSE >>			14 (Rooms)	29	0						

Z:\P\Y\T\IS\FO\NAR\Report\GUEST_ED1.rpt Revised 08-Mar-2015 Page 1 of 1

I 102 108 .119
II 225, 210, 212
III

Lampiran 15

Contoh Daily Chasier Summary By Shift

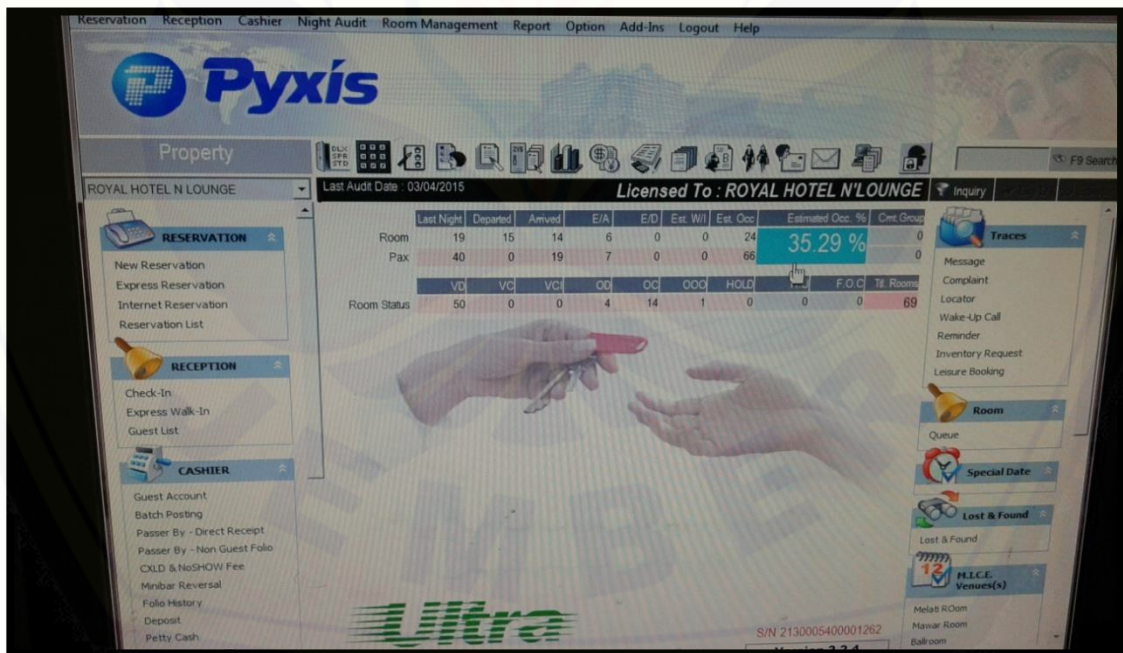
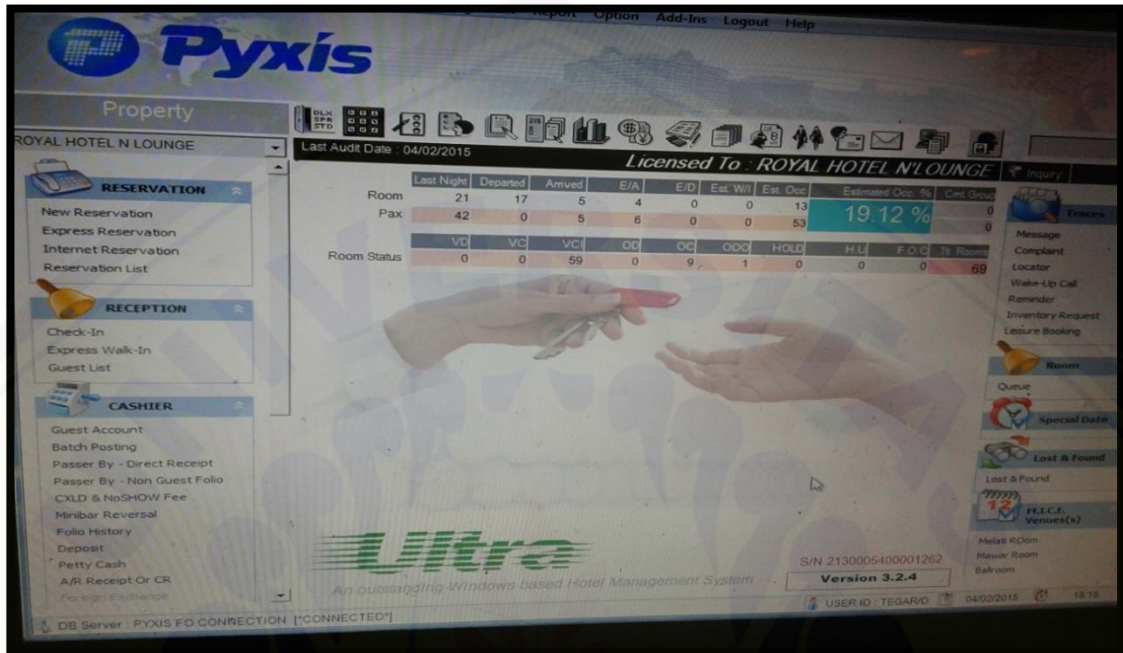
		Printed Date: Maret 08, 2015 2:39					
							PUTRI
DAILY CASHIER SUMMARY BY SHIFT : M							
FOR : 08-Mar-2015							
NO	REMARK	FOLIO #	CASH	CARD	C/L, G/L	OTHER	CASHIER
BQT	BANQUET						
1.	ROOM.# PSRBY , BANQUET	PAF3 00163	0	0	2,128,000	0	PUTRI
TOTAL >>>			0	0	2,128,000	0	
PAID	Settlement						
2.	Cash , Paid By Cash	PAF3 00149	0	0	0	0	PUTRI
3.	Cash , Paid By Cash	PAF3 00150	0	0	0	0	PUTRI
4.	Cash , Paid By Cash	PAF3 00160	0	0	0	0	YULI
5.	CASH#RP , CASH#RP	MSF3 00061	0	0	0	0	PUTRI
6.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00059	0	0	0	0	PUTRI
7.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00158	0	0	0	0	PUTRI
8.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00159	0	0	0	0	PUTRI
9.	CASH#RP , CASH#RP	MSF3 00050	0	0	0	0	YULI
10.	CASH#RP , CASH#RP	MSF3 00052	0	0	0	0	YULI
11.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00043	0	0	0	0	YULI
12.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00148	0	0	0	0	YULI
13.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00163	0	0	0	0	YULI
14.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00154	0	0	0	0	YULI
15.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00155	0	0	0	0	YULI
16.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00166	0	0	0	0	YULI
17.	CASH#RP , CASH#RP	PAF3 00167	0	0	0	0	YULI
18.	CARD#MS , PUB RATE 2015	MSF3 00057	0	590,000	0	0	PUTRI
19.	CARD#DR , PUB RATE 2015	MSF3 00058	0	546,850	0	0	YULI
20.	CARD#MS , KARTU KREDIT BANK MEG	MSF3 00032	0	1,759,200	0	0	YULI
21.	CL# , ITB	MSF3 00055	0	0	495,800	0	YULI
22.	CL# , GARUDA INDONESIA	MSF3 00017	0	0	1,951,300	0	YULI
23.	CL# , KEMENDIKTI	PAF3 00163	0	0	2,128,000	0	PUTRI
TOTAL >>>			0	2,996,050	4,574,800	0	
R003	Extra Bed						
24.	ROOM.#101 , Extra Bed	MSF3 00032	0	0	150,000	0	YULI
TOTAL >>>			0	0	150,000	0	
RV-6	Mini Bar Reversal						
25.	ROOM.#125 , Mini Bar Reversal	MSF3 00055	0	0	51,500	0	YULI
TOTAL >>>			0	0	51,500	0	
SWIM	SWIMMING POOL						
26.	000650 , POOL ACC PK JOE		20,000	0	0	0	PUTRI
TOTAL >>>			20,000	0	0	0	
SYAP	Deposit Applied						
27.	MSF3 00017 , DEPOSIT:Room #509		0	0	37,950	0	YULI
28.	MSF3 00053 , DEPOSIT:Room #211		0	0	420,000	0	YULI
TOTAL >>>			0	0	457,950	0	

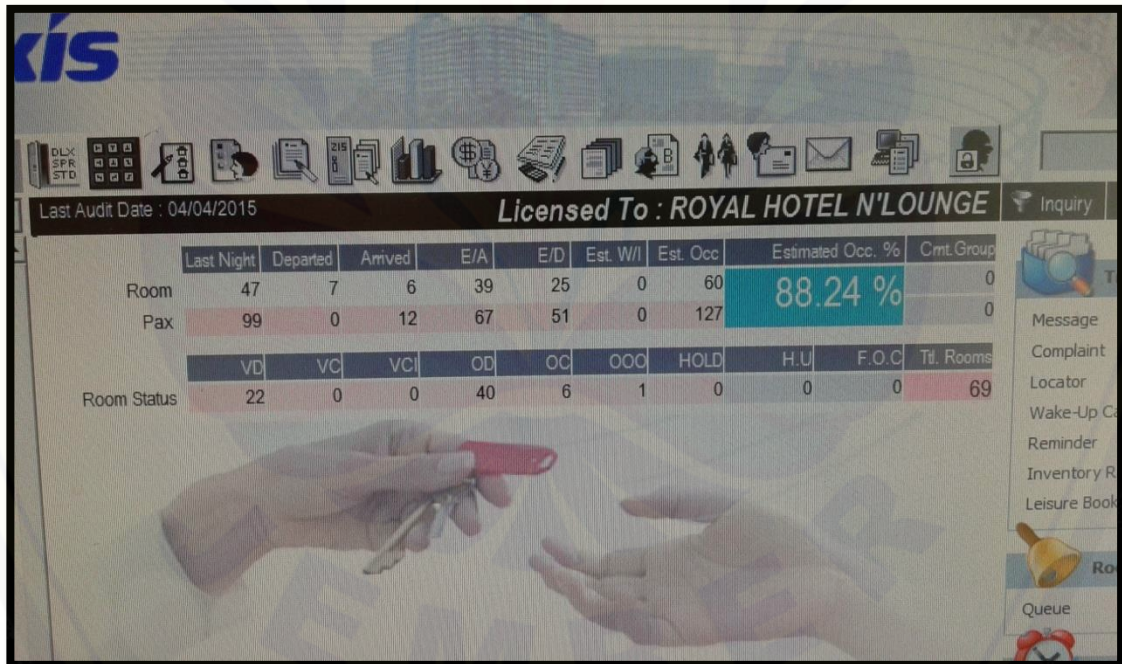
DAILY CASHIER SUMMARY BY SHIFT : M
FOR : 08-Mar-2015

NO	REMARK	FOLIO #	CASH	CARD	C/L, G/L	OTHER	CASHIER
	SYDP Deposit Receipt						
29	DP# 309 CASH , ROFIANTO, ADY	MSF3 00017	37,950	0	0	0	YULI
30	DP# 211 CARD# , YDERIZAL, IKHWAN	MSF3 00063	0	420,000	0	0	YULI
	TOTAL >>		37,950	420,000	0	0	
	GRAND TOTAL >>		57,950	3,418,050	7,372,250	0	

Lampiran 16

Contoh Sistem Komputer







5/03/2015

Licensed To : ROYAL HOTEL N'LOUNGE

Last Night	Departed	Arrived	E/A	E/D	Est. W/I	Est. Occ	Estimated Occ. %	Cmt. Group	
23	16	49	13	1	0	68	98.55 %	0	
46	0	98	22	2	0	164		0	
VD	VC	VCI	OD	OC	OOO	HOLD	H.U	F.O	Ttl. Rooms
13	0	0	6	50	0	0	0	0	69

A hand holding a red pen is visible in the foreground, pointing towards the table data.

JEMBER

Lampiran 17

Gambar Depan Royal Hotel n' Lounge Jember



Lampiran 18

Gambar *Front Office Department*



Lampiran 19

Gambar Ruby Resto n' Lounge



Lampiran 20

Gambar Tipe Kamar Gold Standart



Lampiran 21

Gambar Tipe Kamar Platinum Superior



Lampiran 22

Gambar Tipe Kamar Sapphire Deluxe



JEMBER

Lampiran 23

Gambar Tipe Kamar Royal Diamond Suit



Lampiran 24

Gambar Bluemoon *Swimming Pool*



Lampiran 25

Gambar Pada Saat Menerima *Telephone*



Lampiran 26

Gambar Bersama Karyawan Royal Hotel n' Lounge Jember



