

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA

PENINGKATAN PELAYANAN TATA GRAHA / HOUSE KEEPING
PADA HOTEL SIDO MUNCUL PASIR PUTIH
KABUPATEN SITUBONDO JAWA TIMUR

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi

Oleh :

Rony Herdianto

NIM : 980903202128

Dosen Pembimbing :

Drs. Djoko Wahyudi

NIP : 131 471 997

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

2003

IPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Alat
Medich
Pembelian

Telime 10 / JUL 2003

No. Indak :

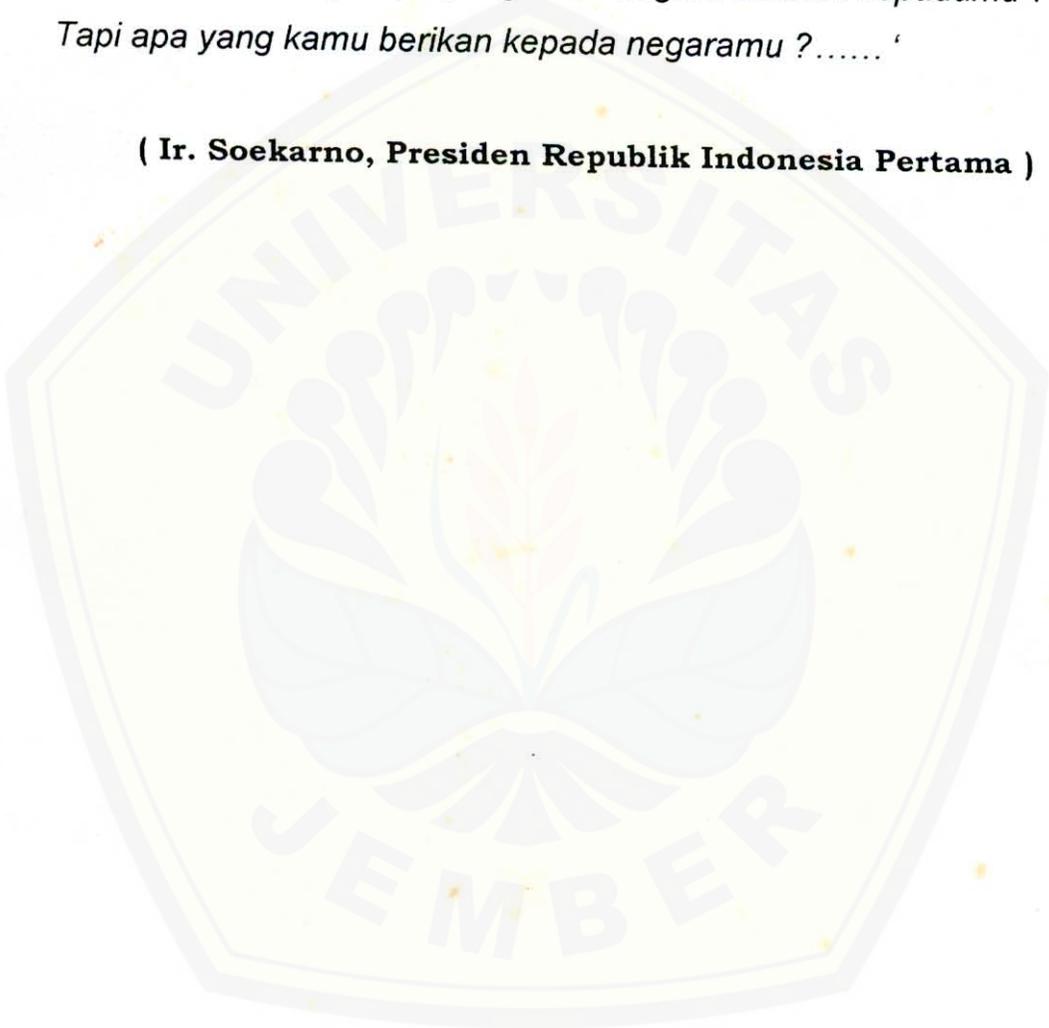
Ryf.

Klass
728.5
HER
P
e.1

MOTTO

*'Janganlah bertanya apa yang telah negara berikan kepadamu ?
Tapi apa yang kamu berikan kepada negaramu ?.....'*

(Ir. Soekarno, Presiden Republik Indonesia Pertama)



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Untuk Ibudaku Tercinta, selalu memberikan dorongan dukungan moril maupun spiritual yang tak terhingga.
2. Seluruh keluarga besarku, yang selalu aku banggakan dan memberikan motivasi maupun wawasan.
3. Untuk sahabatku O'OK, Prasetyo (Enduy) Rental Aides Komputer dan Perusahaan Sahid Roti, yang memberikan kesempatan bekerja kepadaku untuk mengisi waktu luangku.
4. Untuk Teman-teman seperjuangan, terimakasih atas dukungannya, kesempatan waktunya untuk memberikan sedikit masukan-masukan untuk penyusunan karya tulis ini.
5. Untuk Almamaterku Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Diploma III Pariwisata Universitas Jember Angkatan 98.

Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Diploma III pariwisata

Persetujuan

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

Nama : Rony Herdianto
NIM : 980903202141
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peningkatan Pelayanan Tata Graha/House Keeping
Pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Kabupaten
Situbondo Jawa Timur.

Jember, 16 Februari 2003

Menyetujui

Dosen pembimbing


Drs. DJOKO WAHYUDI
NIP. 131 471 997

**Program Studi Diploma III Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi
Universitas Jember**

Pengesahan

Telah Dipertahankan Di Hadapan Sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Rony Herdianto
NIM : 9800903202128
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program studi : Diploma III Pariwisata

Hari : Jum'at
Tanggal : 13 Juni 2003
Jam : 15.00 WIB
Bertempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

Sekretaris


Drs. DJOKO WAHYUDI
NIP. 131 471 997

Ketua


Drs. SUNARDI P. MIS
NIP. 131 325 932

**UNIVERSITAS JEMBER
PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**



Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dengan judul “ Peningkatan Pelayanan Tata Graha (House Keeping) Pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Kabupaten Situbondo Jawa Timur ”.

Dalam penulisan ini telah banyak diperoleh masukan-masukan dan bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak sampai selesainya penulisan Laporan ini, sehingga untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ijin dalam penyusunan Laporan ini.
2. Bapak Drs. Sugeng Iswono M.Si, Selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. Rudi Eko M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Program Diploma III Pariwisata.
4. Bapak Achmad Muntahar, B.A selaku Manajer Hotel beserta staff /karyawan yang berkenan memberikan ijin, fasilitas serta waktunya dalam Praktek Kerja Nyata.
5. Bapak Drs. Djoko Wahyudi, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan Laporan ini dan telah bersedia

meluangkan waktunya guna melakukan bimbingan sampai selesainya Laporan ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran sehingga Laporan ini bisa disusun sesuai dengan harapan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana.
7. Rekan-rekan seperjuangan dan pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung, moril maupun materiil serta dorongan yang keras untuk menyelesaikan Laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan ini mungkin jauh dari harapan para pembaca, untuk saran dan kritik akan diterima. Akhir kata semoga segala kebaikan dan bantuan yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat balasan yang besar-besarnya dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang ingin mempelajari serta berminat menambah pengetahuan sesuai dengan bidangnya.

Jember, 16 Februari 2003

Penulis

Daftar Isi

	Halaman
Halamn Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
I. Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Program Kuliah Kerja	7
1.3.1 Tujuan Program Kulih Kerja	7
1.3.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	7
II. Landasan Teori	
2.1 Pengertian Hotel	8
2.2 Pengertian Pemasaran	9
2.3 Pengertian Tata Graha / House Keeping	10
2.4 Pengertian Ruang Lena	10
2.5 Pengertian Pemasaran Pariwisata	11
2.6 Perilaku Konsumen	12

III. Gambaran Umum Lokasi Praktek Kerja Nyata

3.1 Sejarah Singkat Hotel Sido Muncul Situbondo	17
3.1.1 Periode Tahun 1976 – 1979	17
3.1.2 Periode Tahun 1980 – 1982	17
3.1.3 Periode Tahun 1985	18
3.1.4 Gambaran Umum Hotel Sido Muncul Situbondo	18
3.1.5 Pendapatan Hotel dan Jumlah Kunjungan Pertahun Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo	19
3.2 Visi Dan Misi Hotel Sido Muncul Situbondo.....	23
3.2.1 Visi Hotel Sido Muncul Situbondo	23
3.2.2 Misi Hotel Sido Muncul Situbondo	24
3.3 Organisasi Perusahaan	24
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	24
3.3.2 Struktur Organisasi Tata Grahal/ <i>House Keeping</i> Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo	27
3.3.3 Job Description Hotel Sido Muncul Situbondo	28
3.3.4 Sistem Pembagian Waktu Kerja	32
3.3.5 Fasilitas Kamar di Hotel Sido Muncul	32
3.3.6 Sistem Jaringan Kerja Hotel Sido Muncul Situbondo	38
3.4 Memeriksa Kamar Dan Membuat Laporan	
Perlengkapan Kamar	39
3.4.1 Persiapan Diri	39
3.4.2 Persiapan Perlengkapan	40
3.4.3 Memasuki Kamar	40

IV. Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	42
4.1.1 Menata Dan Membersihkan Perlengkapan Tempat Tidur	44

4.1.2 Membersihkan Kamar Mandi Dan Melengkapi Keperluan Tamu	47
4.2 Implikasi Kebijaksanaan Dan Penilaian Terhadap Kegiatan Perusahaan	49
4.2.1 Implikasi Kebijakan Perusahaan	49
4.3 Faktor-Faktor Ekstern dan Intern Hotel Sido Muncul Dan Pantai Pasir Putih Situbondo	51
4.3.1 Faktor Ekstern Hotel Sido Muncul Dan Pantai Pasir Putih Situbondo	52
4.3.2 Faktor Intern Hotel Sido Muncul Dan Pantai Pasir Putih Situbondo	55
4.4 Analisis SWOT (Strenght, Weakness, Opportunity, Threat) ..	56
V. Penutup	
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran-Saran	62
Daftar Pustaka	
Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 1. Tarif Harga Sido Muncul Situbondo	20
Tabel 2. Jumlah Tamu Menginap Pada hotel Sido Muncul Tercatat Mulai Tahun 1998 – 2000	20
Tabel 3. Daftar Peningkatan Pendapatan Pertahun	22
Tabel 4. Analisis SWOT (<i>Strenght, Weakness, Opportunity, Threat</i>)	57



Daftar Gambar

Gambar 1. Grafik Jumlah Tamu Menginap Pada Hotel Sido Muncul Situbondo Tahun 1998 – 2002	21
Gambar 2. Grafik Pendapatan Hotel Sido Muncul Situbondo	23
Gambar 3. Bagan Susunan Organisasi Perusahaan Daerah Pasir Putih (Hotel Sido Muncul Situbondo)	26
Gambar 4. Struktur Organisasi Departemen Tata Graha Hotel Sido Muncul Situbondo	27
Gambar 5. Perlengkapan Kamar <i>Sweet Room Double Bad</i> Hotel Sido Muncul Situbondo	34
Gambar 6. Perlengkapan Kamar Mandi Hotel Sido Muncul Situbondo	35

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat luas, terdiri dari 17.508 pulau, dengan wilayah lautnya seluas 5,8 juta km persegi atau meliputi dua pertiga wilayah Indonesia. Perairan laut tersebut terbagi atas perairan Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) seluas 2,7 juta km persegi dan perairan wilayah kedaulatan Indonesia (batas 12 mil) seluas 3,1 juta km persegi dan garis pantai mencapai 81.000 km, dengan topografi pantai yang beraneka ragam dari yang landai hingga yang terjal. Serta landas berbatu, pasir, berlumpur atau campuran dari ketiganya. Kondisi pantai di Indonesia ada yang masih alami dan sebagian dimanfaatkan sebagai lahan budidaya dan lain-lainnya. Perlu diketahui pula bahwa hutan pantai yang penting dan dilindungi adalah hutan bakau (mangrove), di Indonesia yang terluas di dunia 4,25 juta ha atau 27% dari luas hutan mangrove dunia. Terumbu karang merupakan salah satu sumber daya alam yang penting di Indonesia. Yang menempati area seluas 7500 km persegi dari perairan laut Indonesia. Kondisi terumbu karang di Indonesia saat ini adalah 14% dalam kondisi kritis, 46% mengalami kerusakan, 33% masih bagus, 7% sangat bagus. Terumbu karang dalam hal ini merupakan salah satu daya tarik wisata khususnya untuk Ecomarine tourism (Sugandy, 1993).

Wilayah pesisir mempunyai potensi yang besar dan terdapat indikasi bahwa wilayah pesisir merupakan kawasan yang tumpang tindih kepentingan, potensi pesisir bagi kepariwisataan diantaranya untuk wisata alam dan khususnya juga wisata bahari dan lain-lain.

Pariwisata perhotelan merupakan salah satu penunjang perekonomian dan memegang peranan penting atas jasa yang dihasilkan, dalam keadaan



perekonomian yang serba sulit sekarang ini, menuntut pihak hotel untuk bekerja keras dengan lebih efektif dan efisien.

Boleh dikatakan bahwa jasa yang diberikan di hotel adalah jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataan. Bagi wisatawan hotel adalah pengganti rumahnya sendiri. Disitulah ia mandi dan tidur, dapat beristirahat tanpa diganggu dan dapat mengerjakan apa saja seperti di rumah, menerima tamu, berangkat ke tempat-tempat atraksi wisata dan pulang sesudah mengadakan perjalanan keliling atau melaksanakan tugasnya. Maka hotel dapat di sebut '*a home away from home*'. Untuk meningkatkan ciri sebagai tempat tinggal pribadi ini hotel sering diberi bentuk *cottage* (pondok), berupa bangunan kecil-kecil untuk beberapa orang, misalnya, untuk satu keluarga. Disitu tamu hotel dapat mengusahakan sendiri sebagian dari kebutuhannya.

Untuk melaksanakan pemberian jasa yang demikian itu, hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan-pelayanan yang berupa :

- Tempat untuk beristirahat dan kamar tidur.
- Tempat atau ruangan untuk makan dan minum ; restorant, bar atau *coffeeshop*.
- Toilet dan kamar mandi.
- Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari pada tamu.

Jasa didalam hotel itu melibatkan banyak tenaga pegawai. Di belakang fasilitas-fasilitas seperti kamar tidur, toilet dan kamar mandi, ruang kantor dan ruang makan, yang semuanya hanya merupakan instrumen jasa, ada aktor-aktornya.

Upaya untuk meningkatkan Industri Pariwisata tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung di Indonesia. Pertumbuhan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara menurut tersedianya hotel-hotel, sarana transportasi, lokasi yang menarik

dan unik serta tidak ketinggalan faktor kenyamanan pelayanan yang mengesankan. Hal ini menyebabkan semakin maraknya hotel-hotel yang menawarkan standar fasilitas yang bertaraf International yang menunjang keinginan wisatawan untuk tinggal lebih lama. Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis tipe hotel, maka Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jenderal Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86). Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan berbintang 1 sampai dengan bintang 5 dan bertingkat melati 1 sampai 3, sebagai berikut :

A. Fisik

1. Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu:
 - a. Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b. Hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 dan kurang dari 100 kamar.
 - c. Hotel menengah, hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar.
 - d. Hotel besar, adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan.
3. Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet dan telepon umum.
4. Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen/bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan.

5. Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kekedapan terhadap api, kekedapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.
6. Tata letak ruang dan ukuran ruang.
7. Memiliki sarana olah raga yang menunjang.

B. Operasional / Manajemen

1. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
2. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

C. Pelayanan

1. Keramah-tamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel.
2. Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu.
3. Pelayanan dibuka selama 24 jam.

Dalam Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo, semua tenaga kerja yang berhubungan dengan fasilitas bangunan dan peralatan merupakan suatu bagian dari organisasi hotel yang disebut " Departemen Tata Graha (Housekeeping Departement). Tugas bagian ini ialah menjaga agar semua fasilitas di hotel lengkap, bersih, dan siap pakai waktu diperlukan dan mengerjakan cucian dan penatu.

Bagian Tata Graha / *House Keeping* pada sebuah Hotel adalah bagian atau Departement yang bertanggung jawab dalam kebersihan dan

pemeliharaan area serta perlengkapan kamar untuk menciptakan suasana nyaman, aman dan menyenangkan bagi tamu serta bagi karyawan.

Peranan Tata Graha cukup penting dan memikul tanggung jawab yang cukup berat. Standar / tingkat kebersihan suatu hotel merupakan tolok ukur bagi tamu / yang menikmati fasilitas hotel. Kebersihan, kelengkapan, keindahan, dan kerapian diciptakan oleh Departemen Tata Graha. Hal ini merupakan tugas departemen ini cukup berat karena ia bertanggung jawab terhadap pemeliharaan bangunan secara keseluruhan.

Untuk pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan kecakapan teknik yang khusus, bagian ini disebut *Technical Departement / Engineering*, bagian ini yang mengurus penerangan, pompa dan sebagainya.

Disamping ada jasa fasilitas ada jasa pelayanan / *service*, dimana unsur aktornya lebih menonjol. Yang terpenting ialah pelayanan untuk makan dan minum. Pelayanan di ruang makan dan di *cafeteria* masing-masing dipimpin oleh kepala pelayan / *head waiter* dan pramu-minuman dengan dibantu oleh para pelayan. Pelayanan di bagian restoran dan bar didukung oleh bagian lain yang amat penting, yaitu bagian dapur / *kitchen*, yang dipimpin oleh kepala dapur / *chiefcook* dan dibantu oleh para koki. Semua urusan yang berhubungan dengan makanan dan minuman itu merupakan suatu departemen tersendiri, yaitu departemen tata boga / *food and beverage departement*.

Departemen-departemen tersebut ada bagian lain yang berupa sebuah kantor yang letaknya di bagian depan dari hotel dan disebut bagian kantor depan / *front office departement*. Di Hotel Sido Muncul Situbondo diberikan berbagai pelayanan dimana unsur aktornya sangat menonjol dan diperlukan tingkat keramahamanyang tinggi, sehingga mendekati *hospitality*. Tugas pelayanan di kantor depan Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo ialah :

- Menerima dan mencatat tamu yang hendak menginap di hotel. Ini dikerjakan oleh seorang *Receptinost*.
- Menghitung dan menerima pembayaran dari tamu yang hendak meninggalkan hotel, dikerjakan oleh seorang kasir / *casier*.
- Mengurus dan mengangkat barang-barang tamu adalah tugas *bellboy*.

Semua departemen yang langsung memberi jasa kepada tamu tersebut ditunjang oleh bagian-bagian lain yang tidak langsung berhubungan dengan yang dilayani. Semua kegiatan yang dilakukan di hotel memerlukan administrasi, sehingga ada bagian administrasi. Semua urusan keuangan menjadi tugas bagian keuangan, ada bagian urusan pegawai dan sebagainya. Untuk Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo ada bagian pemasaran yang juga membawahi petugas hubungan masyarakat / *public relation*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori-teori yang didapat dalam kuliah selama ini, yaitu khususnya tentang materi "Sistem Pelayanan Hotel" dan materi "Psikologi Pelayanan Hotel", setelah dibandingkan dengan praktek lapangan maka timbul permasalahan yang kami dapat dalam Pratek Kuliah Kerja Nyata selama 1 bulan penuh, kami paparkan dalam bentuk laporan ini, yaitu :

Bagaimanakah sistem pelayanan Tata Graha / House Keeping Hotel Kelas Melati Pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Kabupaten Situbondo?, yang dikelola oleh Kabupaten Situbondo Jawa Timur, sedangkan selama di bangku kuliah hanya untuk pelayanan tata graha kelas berbintang saja yang kita pelajari ?. Untuk itu kami mencoba untuk memberikan sedikit pengetahuan yang didapat dari Praktek Kerja Nyata intinya mengenai "Sistem Pelayanan Tata Graha untuk Kelas Melati".

1.3 Tujuan Dan Maksud Program Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Program Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari pelaksanaan Program Praktek Kerja Nyata adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan Tata Graha / House keeping Pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Daerah Tingkat II Situbondo Jawa Timur.

1.3.2 Maksud Program Praktek Kerja Nyata

Begitu juga mengenai manfaat yang dapat diambil dari Praktek Kuliah Kerja Nyata, antara lain :

1. Teoritis, mengetahui secara konsep tentang Sistem Pelayanan Tata Graha Hotel yaitu :
 - Penerapan teori-teori yang didapat dibangku kuliah.
2. Praktis, mendapatkan pengetahuan langsung kedalam Hotel Sido Muncul (Praktek Kerja Nyata), antara lain :
 - Menambah wawasan yang berhubungan dengan sistem pelayanan hotel bertingkat melati khususnya Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kepariwisata

Bila pariwisata dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambahan terhadap barang dan atau jasa sebagai satu kesatuan produk (LM. Rothfield, 1994 : 218). Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 9 Tahun 1969 Bab I Pasal 1, bahwa Wisatawan, sering juga disebut "turis", ialah orang yang bepergian untuk tujuan tertentu. Wisata tidak hanya mencari hiburan atau bersantai-santai saja. Menurut Norval, wisatawan ialah orang yang memasuki wilayah negara asing dengan tujuan apapun asal bukan untuk tinggal menetap atau melakukan usaha yang teratur, dan mengeluarkan uangnya di negara yang dikunjungi serta tidak memperoleh uang dari negara tersebut (Pendit, 1991 : 10). Wisatawan bukan hanya orang yang memasuki negara asing seperti disebutkan diatas, melainkan juga orang yang bepergian dari daerah satu ke daerah lain di negara sendiri. Karena itu kita mengenal wisatawan manca negara dan wisatawan domestik.

Pariwisata adalah suatu gejala yang sangat kompleks di dalam masyarakat: ada obyek wisata, ada hotel, ada souvenir shop, ada pramuwisata, ada angkutan wisata, ada biro perjalanan, ada rumah makan, dan lain-lainnya.

Disamping itu ada wisatawannya sendiri dengan segala tingkah lakunya. Itu semua yang satu dengan yang lain saling berkaitan merupakan suatu keterkaitan didalam masyarakat (Instruksi Presiden No 9 Tahun 1999).

Orang yang bepergian memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta



tempat menginap bila perjalanan makan waktu lebih dari 24 jam, maka bermunculah berbagai sarana dan prasana yang memadai seperti : angkutan (transportasi), rumah makan, biro perjalanan, penginapan dan sarana yang lainnya. Diantara berbagai jenis penginapan ada yang disebut hotel.

2.2 Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut (*Hotel Proprietors Act, 1956 : 9*), adalah :

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh (*Grolier Electronic Publishing Inc, 1995 : 112*), menyatakan bahwa :

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

Selanjutnya dijelaskan oleh (*United State Lodging Industry, 1980 : 72*) bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis yaitu :

1. Transiet hotel, adalah hotel yang letak/lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
2. Residential Hotel, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah 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.

Di Kabupaten Situbondo terdapat beberapa Hotel berkelas melati, salah satunya adalah Hotel Sidomuncul dan Wisata Alam Pasir Putih yang bertingkat Melati III. Dengan semakin ketatnya persaingan dan berkembangnya usaha perhotelan di Kabupaten Situbondo, yang menuntut Hotel Sido Muncul untuk melakukan pengembangan, perbaikan dan peningkatan kualitas sumber daya yang ada guna meningkatkan dan menarik perhatian pengunjung, wisatawan maupun tamu bisnis serta perlu memperhatikan pemasarannya. Hotel Sido Muncul Situbondo adalah Hotel berkelas Melati III yang dikelola oleh DIPENDA yang merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah sebagai penopang pembangunan daerah Situbondo. Letaknya yang strategis, tidak jauh dari pusat kota 4 km dengan suasana yang sejuk dan nyaman.

2.3 Pengertian Tata Graha/House Keeping

Tata Graha/*House Keeping* adalah suatu bagian atau departemen yang menangani dan mengatur tentang lingkungan dalam maupun luar hotel beserta seluruh kebersihan ruangan-ruangan kamar (I Wayan Suardana 1996 : 13).

2.4 Pengertian Ruang Lena

Ruang lena adalah pusat ruangan tempat penyimpan lena-lena hotel, yang dipakai untuk kelancaran operasional semua outlet yang ada di hotel. Lena adalah semua lena, material yang dapat dicuci pada umumnya/lazimnya terbuat dari kartun, dan kadang-kadang terbuat dari bahan sintesis. Dalam mendistribusikan lena ke seluruh bagian akan dipusatkan di ruang lena, sehingga memudahkan dalam pengecekan (I Nyoman Winda, 1997 : 3).

Tidak sedikit lena yang ditangani oleh petugas ruang lena bahkan sampai mencapai ribuan, itulah sebabnya ruang lena ini besar dan luas,

secara organisasi berada di bawah tanggung jawab *Housekeeper* (Housekeeping Departement). Kemudian pengawas di ruang lena itu sendiri dikepalai oleh *Chief General Linen Room* dan dibantu oleh beberapa bawahannya (*Linen attendant dan seamstress*).

Sebagai kepala di ruang lena maka ia harus bertanggung jawab atas jumlah lena yang dipakai dalam kegiatan hotel / *operation*. Ia harus seorang yang benar-benar mampu mengontrol peredaran lena dengan ketat dan benar baik dalam penggantian lena kotor dan mendapatkan lena bersih sesuai dengan jumlah pengirimannya. Ia harus mampu bekerja sama yang baik dengan Pimpinan Binatu / *Laundry Manager* bilamana dijumpai kesulitan pencucian lena, kerusakan lena disebabkan salahnya mengoperasikan mesin atau adanya kecerobohan dan semua pengirim maupu penerimaan lena dari binatu harus dibuatkan daftar cucian / *Linen Laundry List*.

2.5 Pengertian Pemasaran Pariwisata

Pemasaran pariwisata itu meliputi sejumlah kegiatan yang maksudnya untuk mempengaruhi, mengimbuau dan merayu wisatawan potensial sebagai konsumen agar mengambil keputusan untuk mengadakan perjalanan wisata, disini merupakan produk yang ditawarkan. Disamping itu, kegiatan pemasaran juga menyediakan kemudahan-kemudahan agar calon wisatawan tersebut dapat melaksanakan keputusannya, yaitu untuk mengadakan perjalanan dan menikmati suasana.

Pemasaran sebagai salah satu fungsi internal perusahaan, merupakan aktivitas sosial berupa pertukaran produk antara produsen dengan konsumen, yang memberikan apa yang mereka butuhkan dan inginkan. (Kotler, 1993 : 3) menyatakan bahwa :

“ *Marketing is social managerial process by which individual and group obtain they and want through creating and exchanging product and value with orthers* “.

Pemasaran tidak hanya sekedar pembelian dan penjualan saja, melainkan meliputi seluruh kegiatan perusahaan yang bertujuan menciptakan kepuasan pembeli melalui proses pertukaran.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di bidang jasa perhotelan, Hotel Sidomuncul dan Wisata Alam Pasir Putih Situbondo berusaha untuk meningkatkan pelayanan pada tamu agar merasa nyaman dan menciptakan kunjungan ulang dimana yang akan datang. setiap keluhan yang datang dari para tamu atas pemakaian jasa diperhatikan dengan baik dan saran yang membangun demi peningkatan pelayanan di waktu mendatang.

2.5 Perilaku Konsumen

Menurut (*Loudon dan David 1993 : 8*), perilaku konsumen merupakan tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembelian, meliputi aktivitas secara fisik untuk melakukan evaluasi menerima, menggunakan atau menolak suatu produk yang ditawarkan perusahaan. Dan menurut (*Swastha, 1996 : 9*), perilaku konsumen adalah kegiatan individu-individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan dan persiapan kegiatan tersebut.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi berbagai faktor, termasuk aktivitas fisik dalam pencarian informasi mengenai suatu produk, untuk melakukan evaluasi, menerima, membeli, menggunakan ataupun menolak suatu produk yang ditawarkan.

Pemahaman terhadap perilaku konsumen sangat bermanfaat bagi perilaku perusahaan, khususnya untuk mendasari penyusunan program-program pemasaran produknya. Keputusan pemasaran yang tepat oleh perusahaan maupun lembaga-lembaga lainnya memerlukan informasi luas tentang perilaku konsumen. Arti penting perilaku konsumen terletak pada hal-hal seperti : (*Loudon dan David, 1993 : 12*).

1. Kepentingan peranannya dalam kehidupan sehari-hari, karena sebagian besar waktu seseorang digunakan ditempat-tempat pembelanjaan, seperti supermarket, departemen store dan lain-lain. Disamping itu banyak waktu lain digunakan untuk memikirkan barang dan jasa yang dibutuhkan, membicarakan dengan teman serta mendengar atau melihat promosinya.
2. Keputusan yang dibuat konsumen secara signifikansi dipengaruhi oleh perilakunya, sehingga faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen baik secara makro maupun mikro perlu dipahami secara benar agar dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut *Swastha* (1993 : 105 – 114), faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian, yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen
 - a. Faktor-faktor lingkungan eksternal
 - (1) kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang sangat luas karena menyangkut segala aspek kehidupan manusia, seperti pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat-istiadat dan kemampuan serta kebiasaan yang dapat mempengaruhi masyarakat. Kebudayaan menurut (*Swastha, 1993 : 107*) adalah simbul fakta yang kompleks yang diciptakan manusia, diturunkan dari generasi sebagai penentu dan pengatur perilaku manusia dalam masyarakat yang ada.
 - (2) Kelas sosial, dimana kelas sosial menurut *Kotler* (1994 : 180) adalah suatu kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang dan para anggotanya dalam setiap jenjang itu dimiliki nilai, minat dan tingkah laku yang sama.
 - (3) Kelompok referensi, dimana kelompok referensi merupakan kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok tersebut) untuk membentuk kepribadian dan

perilakunya. Kelompok ini merupakan kelompok atau individu yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku seorang untuk memilih. Dari konsep ini dapat ditentukan hal-hal yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen melalui kelompok referensi, antara lain : (a) pengaruh informatif, dimana pengaruh diperoleh dari pengalaman, dan (b) pengaruh komparatif, dimana pengaruh ini diperoleh dari adanya perbedaan informasi keluarga.

- (4) Peranan dan status, setiap peranan membawa satu status yang mencerminkan penghargaan umum yang diberikan sesuai dengan status oleh masyarakatnya. Seseorang sering memilih produk untuk menyatakan peranan dan status mereka dalam masyarakat.
- (5) Usia dan tahap daur ulang, di dalam membeli suatu barang seseorang akan mengalami perubahan-perubahan selama hidupnya. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan usia.
- (6) Pekerjaan, dimana pola konsumsi seseorang juga dipengaruhi oleh pekerjaannya. Sehingga kelompok-kelompok tertentu juga memiliki kecenderungan minat yang berbeda-beda pula.
- (7) Keadaan ekonomi, dimana keadaan ekonomi seseorang terdiri dari pendapatan yang dibelanjakan (tingkatannya, kestabilannya, dan pola waktu), tabungan dan kekayaan (termasuk presentase yang mudah diuangkan), dengan kemampuan meminjam dan sikapnya terhadap pengeluaran lawan menabung.
- (8) Gaya hidup, dimana gaya hidup seseorang adalah pola hidup seseorang dalam kehidupan sehari-hari yang dinyatakan dalam kegiatan kegiatan, minat dan pendapat yang bersangkutan.

b. Faktor-faktor lingkungan Internal

- (1) Kepribadian dan konsep diri, dimana kepribadian merupakan ciri-ciri psikologis yang menyebabkan terjadinya jawaban secara relatif

tetap dan bertahan lingkungannya. Sedangkan konsep diri merupakan konsep mengenai kepribadian bagi pasar.

- (2) Motivasi, adalah dorongan kebutuhan dan keinginan yang diarahkan untuk memperoleh kepuasan. Seorang mempunyai beberapa kebutuhan dan berusaha untuk memenuhinya.
 - (3) Persepsi, merupakan proses memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia.
 - (4) Belajar, menunjukkan perubahan dalam perilaku seorang individu yang bersumber pada pengalaman. Kebanyakan perilaku manusia diperoleh dengan dipelajari.
 - (5) Kepercayaan dan sikap, sikap adalah sesuatu yang menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun yang buruk, perasaan emosional, dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa obyek atau gagasan, sedangkan kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu (*Kotler, 1994 : 203*).
2. Faktor-faktor Intern (yang dapat dikontrol oleh perusahaan), terdiri dari :
- (a) Harga, merupakan sejumlah uang yang digunakan dalam pembelian atau sewa suatu produk, terdiri atas :tingkat harga, perbandingan harga sewa dengan hotel lain, harga discount. Menurut *Swastha* (1993 : 150) prosedur dalam penetapan harga dapat menggunakan cara :
 1. Mengestimasi permintaan barang dan jasa secara total yaitu menentukan harga yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen.

2. Mengetahui terlebih dahulu reaksi dalam persaingan dipasar, sumber-sumber penyebabnya yang dapat berasal dari barang dan jasa sejenis yang dihasilkan perusahaan lain
3. Menentukan market share (dipengaruhi oleh : kapasitas yang ada, biaya ekspansi, kemampuan perusahaan dalam merebut persaingan) diharapkan melalui periklanan dan menentukan harga yang tepat.
4. Memilih strategi harga untuk mencapai target pasar melalui : a) skim the *cream pricing*, strategi harga dengan menentukan harga setinggi mungkin dan menutup biaya penelitian, pengembangan dan promosi; b) *penetration pricing*, strategi harga dengan menentukan harga rendah serendah mungkin dalam waktu relatif singkat untuk memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan.
5. Mempertimbangkan politik pemasaran perusahaan.

III. GAMBARAN UMUM LOKASI PRATEK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Singkat Hotel Sido Muncul Situbondo

3.1.1 Periode Tahun 1976 – 1979

Perusahaan Daerah Situbondo terbentuk Peraturan Daerah Kabupaten Panarukan tanggal 24 Pebruari 1971 No: 2 tahun 1971, kemudian ditetapkan struktur Organisasi Perusahaan Daerah di Situbondo dengan surat keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Situbondo tanggal 03 September 1975 no: HK/36/V/1975, dan susunan Personalia Perusahaan Daerah Situbondo diterapkan dengan SK Bupati Kepala Daerah Tingkat II Situbondo tanggal 23 September 1975 No : HK/II/V/1975. Namun, Perusahaan Daerah Situbondo baru bekerja aktif mulai tanggal 01 April 1976. Perusahaan Daerah Situbondo terdiri dari 3 unit masing-masing pimpinan oleh seorang administrasi yaitu :

1. Unit Pasir Putih
2. Unit Banongan
3. Unit Saluran Air Minum

3.1.2 Periode Tahun 1980 – 1982

Pada peridoe tahun 1980-1981 Perusahaan Daerah mengadakan perubahan mengenai struktur organisasi maupun unit yang ada di bidang struktur organisasi kedudukan personil tidak seperti tercantum Surat Keputusan Bupati Daerah Tingkat II Situbondo No : HK/V/1975 tanggal 03 September 1975, karena adanya pengangkatan dan pemindahan ke Pemerintah Daerah Tingkat II Situbondo.

Sedangkan tahun 1982 Perusahaan Daerah Situbondo hanya membina satu unit usaha, yaitu Unit Pasir Putih yang ada pada waktu itu masih diatangani oleh seorang adminidtratur, sedangkan unit Banongan sementara ditangani oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Situbondo semuai dengan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingakat II Situbondo tanggal 25 Juli 1981 No : HK/369/D/1981. Untuk Unit Air Minum mulai tanggal 30 Juli 1982 diserahkan

kepada Badan Pengelola Air Minum (BPAM) yang akhirnya menjadi Air Minum yang berdiri sendiri.

3.1.3 Periode Tahun 1985

Berdirinya Perusahaan Daerah Pasir Putih Hotel Sido Muncul Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo diawali pada tahun 1985. Tempat Wisata dan Perhotelan "Pasir Putih" sebelumnya merupakan salah satu unit dari Perusahaan Daerah Situbondo, menurut Peraturan Daerah No : 2 tahun 1971 yang selanjutnya karena dipandang sudah tidak sesuai lagi, maka ditetapkan sebagai "Perusahaan Daerah" yang berdiri sendiri dengan suatu Peraturan Daerah.

Berdasarkan keadaan tersebut maka pada tahun 1985 ditetapkan Peraturan Daerah No : 12 tahun 1985 tentang Pendirian Perusahaan Daerah "Pasir Putih" Kabupaten Tingkat II Situbondo (Seri C) tanggal 21 April 1986 di undang dalam lembaran daerah kabupaten Tingkat II Situbondo.

3.1.4 Gambaran Umum Hotel Sido Muncul Situbondo

Pada tahun 1975 Pasir Putih masih berupa gudang penyimpanan senjata dan alat-alat keperluan untuk latihan tempur milik TNI-AL. Kemudian pada tahun 1978 bangunan ini berupa fungsi menjadi penginapan yang dikelola oleh TNI-AL sampai tahun 1980.

Kemudian pihak TNI-AL mengajak Pemda Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo untuk bekerja sama dalam pengelolaan Sido Muncul Hotel. Baru pada tahun 1993 hotel ini resmi menjadi milik Pemda Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo dengan cara pertukaran tanah milik Pemda yang berada di sebelah timur kota Situbondo untuk tempat latihan tempur.

Sido Muncul Hotel dikelola oleh Perusahaan Daerah Pasir Putih Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo dengan memiliki 38 kamar. Sido Muncul Hotel terletak di lokasi Obyek Wisata Pasir Putih Kabupaten Situbondo yang merupakan salah satu aset pariwisata di Jawa Timur, yang mempunyai ciri khas yaitu perpaduan antara Hotel dan Daerah Tujuan Wisata Alam.

Sido Muncul Hotel masuk pada wilayah Kecamatan Bungatan Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo yang berjarak 21 km dari kota Situbondo dan 174

km dari kota Surabaya yang terletak pada jalur wisata Surabaya – Bali dan banyak dilalui kendaraan umum seperti bus sehingga akan memudahkan bagi wisatawan yang akan menginap untuk menemukan hotel ini.

3.1.5 Pendapatan Hotel dan Jumlah Kunjungan Pertahun Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo

Sesuai dengan Perda No. IX Tahun 1982, tentang Pembentukan dan Pendirian Wisata Bahari Pasir Putih Kabupaten Situbondo, maka Hotel Sido Muncul dan Pantai Pasir Putih Situbondo yang tujuannya menghimpun unit-unit usaha milik Daerah, agar bisa dikoordinir. Untuk mengetahui besarnya penjualan Kamar Hotel Sido Muncul, pendapatan Cafeteria Rengganis dan tingkat kunjungan Wisata Pantai Pasir Putih per tahun dapat dilihat pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 2, begitu juga dengan grafiknya, Tabel dan Gambar sebagai berikut :

Tabel 1 Tarif Harga Hotel Sido Muncul Situbondo

NO	Jenis Kamar	Tarif Kamar
1.	Suite Room A	Rp.165.000,- / Nett
2.	Suite Room AA	Rp.140.000,- / Nett
3.	Standart Room A	Rp. 85.000,- / Nett
4.	Standart Room B	Rp. 80.000,- / Nett
5.	Standart Room C	Rp. 75.500,- / Nett
6.	Standart Room D	Rp. 55.000,- / Nett
7.	Economic Room E	Rp. 32.500,- / Nett

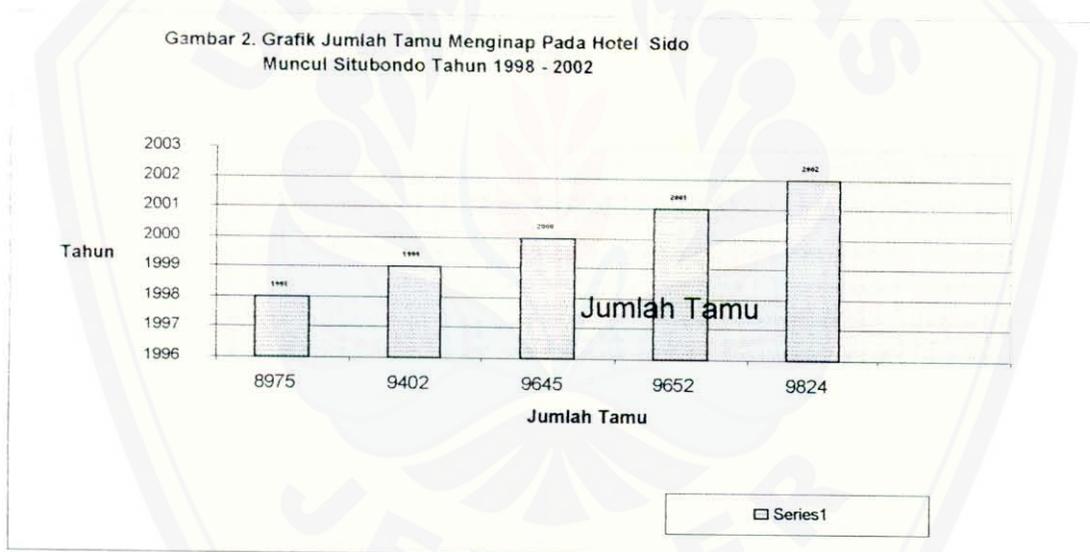
Sumber Data : Hotel Sido Muncul Wisata Pantai Pasir Putih, 2002

Berdasarkan pada Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa harga tarif kamar tertinggi yaitu pada kamar *suite room* Rp. 120.000,-/Nett dan harga tarif kamar terendah yaitu pada kamar *economic* Rp. 40.000,-/Nett.

Tabel 2. Jumlah Tamu Menginap Pada Hotel Sido Muncul Tercatat Mulai Tahun 1998 – 2002.

Tahun	Jumlah Tamu	Persentasi
1998	8975	104,8 %
1999	9402	107,4 %
2000	9645	107,5 %
2001	9652	109,4 %
2002	9824	-
Jumlah	47498	429,1 %

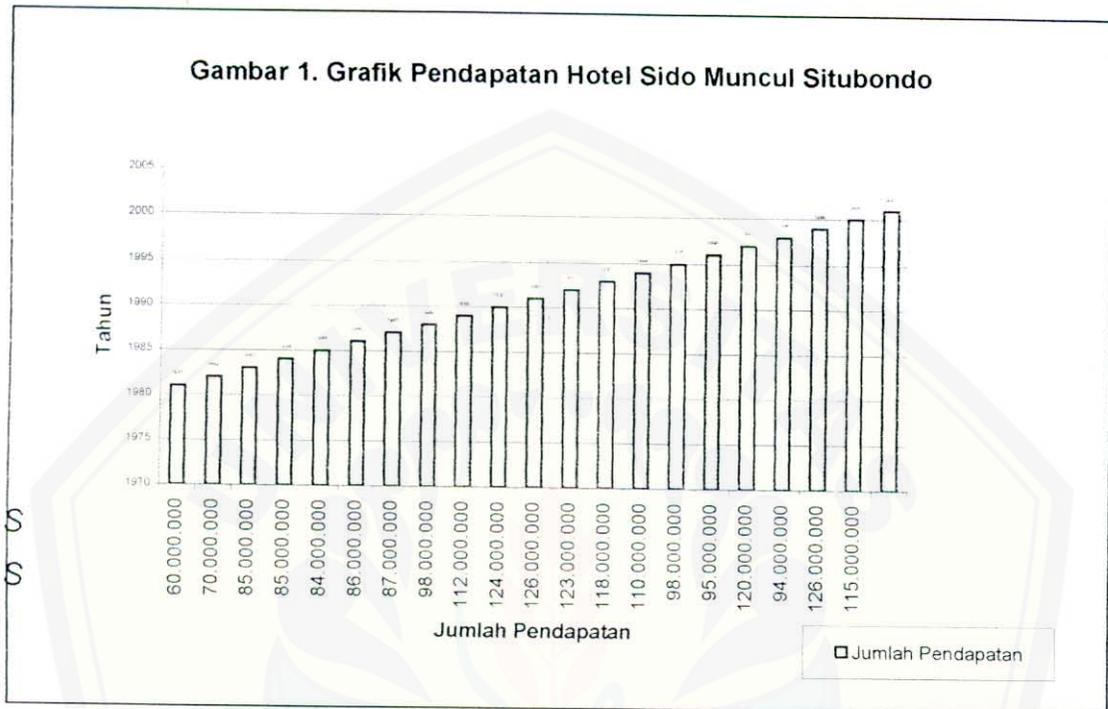
Sumber Data : Hotel Sido Muncul Wisata Pantai Pasir Putih, 2002



Sumber Data : Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo 2002

Berdasarkan pada Tabel 2 dan Gambar 1 (Grafik Diatas) menunjukkan bahwa jumlah tamu yang menginap pada Hotel Sido Muncul Situbondo tertinggi pada tahun 2002, karena adanya kegiatan PORSENI yang rata-rata tamu menginap pada Hotel Sido Muncul Situbondo. Sedangkan jumlah tamu yang menginap pada Hotel Sido Muncul Situbondo terendah pada tahun 1998, karena kurangnya jumlah kamar hotel, fasilitas kamar yang kurang memadai, tidak

adanya *Net Work*/Kerja sama dengan instansi-instansi pariwisata dan promosi dari pihak hotel kurang menyeluruh sehingga banyak konsumen yang mengenal Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih Situbondo saja, dan mereka kurang mengerti bahwa di sekitar Pantai Pasir Putih terdapat Hotel Kelas Melati III.



3.2 Visi dan Misi Hotel Sido Muncul Situbondo

3.2.1 Visi Hotel Sido Muncul Situbondo

Sebagai suatu bidang usaha yang bergerak di bidang perhotelan yang menjual jasa dan pelayanan, Hotel Sido Muncul mempunyai beberapa visi yaitu :

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan hotel.
2. Mengangkat dan memperkenalkan Wisata Pantai Bahari kepada wisatawan yang merupakan salah satu obyek wisata yang berada di Jawa Timur.

3.2.2 Misi Hotel Sido Muncul Situbondo

Misi dari Hotel Sido Muncul sebagai berikut :

1. Mengusahakan agar tamu kerassan dan betah tinggal lebh lama di Hotel Sido Muncul karena adanya suasana yang nyaman serta letak hotel yang tepat berada di tepi pantai.
2. Mengusahakan Pengelolaan hotel profesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan menguasai naik turun income (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan dengan melakukan efisien-efisien di segala bidang.
3. Mengusahakan untuk menambah jumlah kamar dan fasilitas-fasilitas yang berada di hotel untuk dapat digunakan oleh para tamu yang menginap.
4. Membantu masyarakat sekitar hotel dengan membangun kios-kios souvenir tempat menjual hasil kerajinan masyarakat Pasir Putih.

3.3 Organisasi Perusahaan

3.3.1 Struktur Organisasi Hotel Sido Muncul

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkat hirarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat diketahui bagain-bagian yang terdapat di hotel yang bersangkutan, hubungan antara bagian yang satu dengan yang lain, hubungan atasan dengan bawahan. Dengan memperlihatkan struktur, maka setiap karyawan akan mengeahui posisi atau tingkat jabatannya itu berada. Struktur organisasi biasanya terpasang didekat pintu masuk karyawan, dengan demikian setiap karyawan hotel akan mendapat mengetahui keberadaannya dalam organisasi. Yang lebih penting lagi, bahwa dengan melihat struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui siapa atasan langsungnya ? dan siapa bawahan langsungnya ? . Dengan demikian dalam melaksanakan tugasnya, karyawan dapat secara pasti mengetahuui kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya, dan apa serta siapa yang harus dipertanggung jawabkan.

Setiap organisasi tersusun atas kelompok orang yang melakukan kerja sama yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu yang mereka setuju bersama.

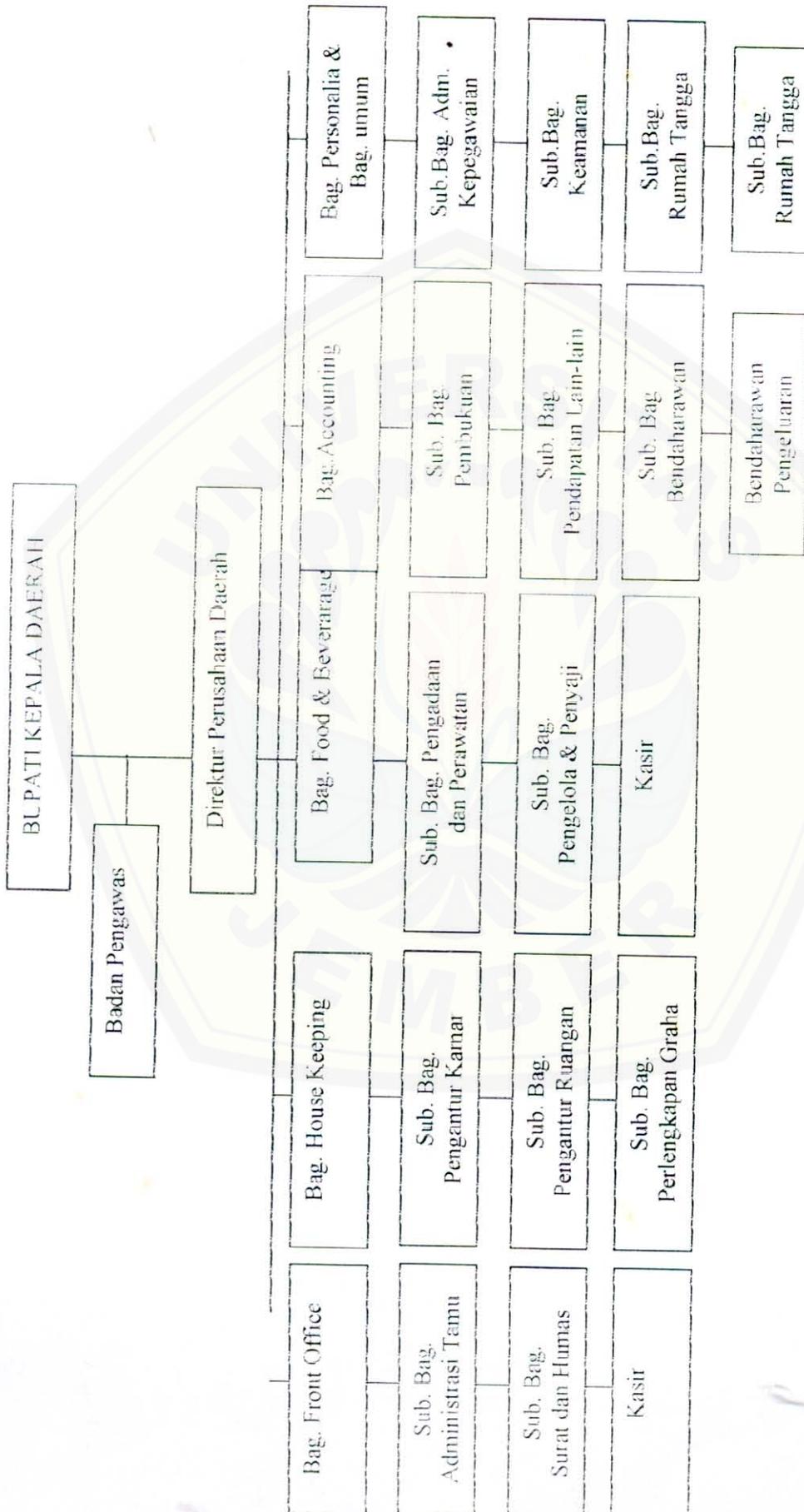
Segi-segi dipentingkan ialah kegiatan mereka dan hubungan kerja antara satu sama lain.

Organisasi sebuah hotel tergantung pada besar kecilnya hotel tersebut. Hotel memiliki organisasi yang sederhana dengan jumlah karyawan yang jauh lebih sedikit kalau dibandingkan dengan hotel besar.

Struktur organisasi dirancang dengan sesuaikan terhadap kebutuhan hotel, makin besar dan lengkap fasilitasnya, maka struktur organisasinya juga semakin kompleks. Berdasarkan pada struktur organisasi, dapat ditentukan dan diperkirakan jauh karyawan yang dibutuhkan secara keseluruhan. Sebagai gambaran tentang bentuk struktur organisasi dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



BANGUNAN SUSUNAN ORGANISASI
PERUSAHAAN DAERAH PASIR PUTIH (HOTEL SIDO MUNCUL)

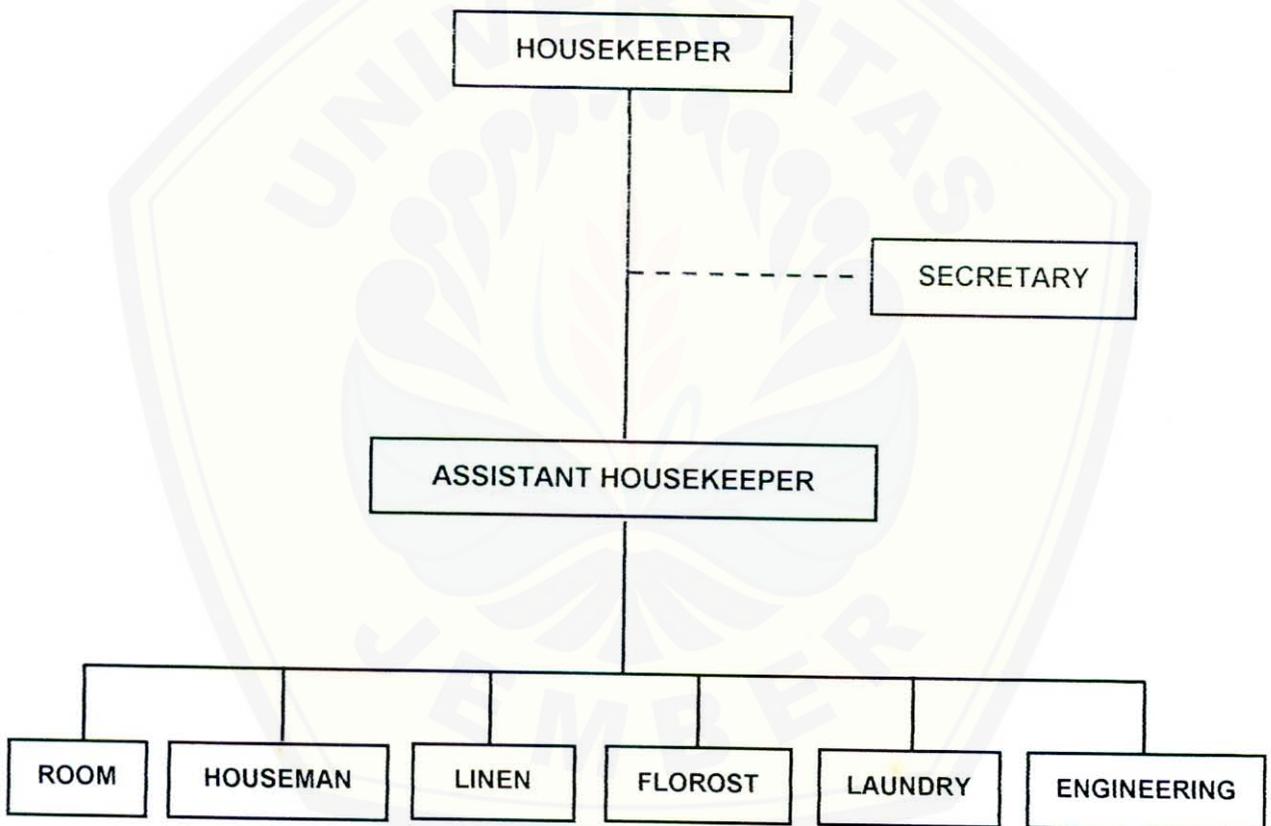


Sumber data : Hotel Sido Muncul Situbondo, 2002

3.3.2 Struktur Organisasi Tata Graha/House Keeping Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo

Ruang lingkup yang dipertanggung jawabkan oleh departemen Tata Graha sangat luas dan harus dipelihara secara berkesinambungan. Untuk itu diperlukan staf yang cukup memadai dan memiliki ketrampilan yang tinggi. Untuk lebih jelasnya, pembagian seksi ini dapat digambarkan dengan bagan organisasi sebagai berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI DEPARTEMEN TATA GRAHA
HOTEL SIDO MUNCUL PASIR PUTIH SITUBONDO**



Sumber Data : Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo 2001

3.3.3 Job Description Hotel Sido Muncul Situbondo

“ Job Deskripsi “ (uraian tugas) Hotel Sido Muncul dan Wisata Alam Pantai Pasir Putih Situbondo sebagai berikut :

Organisasi hotel umumnya dibagi menjadi beberapa bagian. Setiap bagian mempunyai lingkup pekerjaan tertentu, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing :

1. Manajer.

Bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan operasional dan administrasi di hotel. Tugas lainnya adalah memperhatikan dan menyambut tamu penting (VIP) yang datang, maupun yang menginap di hotel. Selain itu, manajer bertugas untuk melatih bawahan agar mampu memberikan pelayanan yang baik. Dalam hubungan kerja, manajer membina kerja sama dengan bagian lain.

2. Asisten Manager.

Adapun tugas dan tanggung jawab dari Asisten Manager, antara lain:

- Asisten manager bertanggung jawab kepada pimpinan/manager.
- Bertugas membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Menggantikan atau mewakili pimpinan kantor apabila berhalangan hadir.
- Mengkoordinir bawahan dan bekerja sama dengan bagian lain.
- Menerima (handling) keluhan tamu (complain) dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugas kerja.

Departemen Kantor Depan (Front Office)

Kantor Depan adalah bagian yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik yang melalui pemasaran kamar maupun tanpa pemesanan, adapun ruang lingkup kegiatan dari kantor depan Hotel Sido Muncul, antara lain :

a. Bagian Penerima Tamu / Reception :

1. Penerimaan tamu baik yang akan check informasi/check out.
2. Mengetahui status kamar hotel
3. Bloking untuk VIP, apabila sebelumnya ditentukan nomor kamar dan hal chek informasi/chek out. Untuk kamar VIP diprioritaskan lebih dahulu di jual dari dari tamu atau grup lainnya.

b. Bagian Surat dan Humas :

1. Menerima surat masuk maupun surat keluar yang berhubungan dengan instansi-instansi lain.
2. Memberikan penyuluhan terhadap masyarakat setempat mengenai pentingnya pelestarian wisata alam.

c. Bagian Kasir :

1. Menerima pelayanan pembayaran sewa kamar dari tamu.
2. Merekap kwitansi pembayaran.

Departemen Tata Graha (House Keeping)

Departemen ini mempunyai peranan dan fungsi menjaga kebersihan serta kerapian kamar-kamar dan ruangan-ruangan hotel. Di dalam bagian tata graha masih dibagi menjadi beberapa bagian-bagian antara lain :

a. Bagian tempat umum (Public Area)

Tugas dari Public Area adalah :

1. Menjaga Kebersihan dan Kerapian Lobby
2. Lobby merupakan salah satu area yang cukup padat dalam mobilitas manusia dalam operasional suatu hotel, dapat dikatakan sebagai tempat pertemuan antara tamu hotel dengan tamu yang tidak menginap di hotel, sehingga lobby harus dijaga kebersihan dan kerapiannya setiap saat, agar setiap tamu yang berkunjung di hotel tersebut selalu mempunyai kesan pertama yang baik terhadap hotel.
3. Membersihkan lampu-lampu yang terdapat di lobby dan koridor serta menggantinya apabila ada kerusakan dan putusnya lampu.
4. Membersihkan dinding
5. Pembersihan dinding ini dapat dilakukan secara menyeluruh ataupun hanya sebagian saja yang nampak kotor.
6. Membersihkan pintu dan jendela apabila dipandang perlu karena merupakan suatu kesan pertama tamu sebelum memasuki ruangan.

b. Bagian Kamar Tamu

Tugas pokok dari bagian kamar tamu ialah menjaga kebersihan kerapian dan kelengkapan kamar tamu. Tugas dan tanggung jawab bagian kamar tamu :

1. Mempersiapkan kamar tidur (Cleaning a bed)
2. Membersihkan jamban (Cleaning a toilet)
3. Membersihkan kamar mandi (Cleaning a bath tub)
4. Membersihkan tempat cuci tangan (Cleaning a wash basin)
5. Membersihkan debu kamar (Dusking a room)
6. Membersihkan kamar yang telah kosong (Cleaning Vacated room)
7. Membersihkan tempat tidur tambahan (Extra bed)

c. Bagian Taman (Gardener)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab menjag kebersihan, keindahan, perawatan serta penataan taman di sekitar hotel.

d. Bagian Binatu (Loundryer)

Tugas dari laundry ini adalah bertanggung jawab mencuci seprei, sarung bantal dan sarung guling untuk dapat digunakan.

Departemen Tata Boga :

Bagian Food dan Beverage ini mempunyai tugas atau peran penting lainnya di hotel karena menyangkut makanan dan minuman untuk tamu hotel tugas yang ada di food and beverage :

1. Menyediakan minuman serta makanan ringan (Roti Bakar) di tiap-tiap kamar hotel yang telah ada penginapannya.
2. Menyiapkan keperluan dapur seperti piring, sendok, garpu, panci, dan lain-lain.

Dalam bagian ini food and beverage bergerak tidak seperti yang ada di hotel-hotel bintang karena di food and beverage ini hanya menyediakan sebuah café yang dikelola oleh seorang sub. Bagian pengelola dan penyajian. Adapun dalam kegiatan café ini hanya mencakup keperluan yang terbatas sekali sebab

hanya menyediakan pemesanan makanan yang bersifat kelompok bukan perorangan.

Departemen Keuangan (Accounting) :

Tugas dari accounting antara lain :

1. Menyelenggarakan administrasi keuangan.
2. Menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja perusahaan.
3. Menyiapkan keperluan baik untuk hotel maupun cafetaria.

Departemen Personalia dan Umum :

Untuk tugas Departemen Personalia dan Umum ini antara lain :

1. Menyelenggarakan Administrasi Kepegawaian
2. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban

3.3.4 Sistem Pembagian Waktu Kerja

Untuk memenuhi segala pelaksanaan dan kegiatan pada Hotel Sido Muncul, maka diadakan jam kerja yang berlaku selama 26 hari kerja efektif, maksudnya dalam 30 hari (satu bulan) semua karyawan mempunyai jatah libur 4 hari. Sedangkan untuk pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam per hari yang dibagi menurut satu periode kerja (shift), yaitu :

Shift I : 07.00-15.00

Shift II : 15.00-23.00

Shift III: 23.00-07.00

3.3.5 Fasilitas Kamar di Hotel Sido Muncul

Untuk fasilitas hotel Sido Muncul termasuk dalam kategori Resort Hotel sehingga fasilitasnya yang ada tidak selengkap fasilitas hotel berbintang. Namun demikian pihak hotel berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi tamu. Hotel Sido Muncul mempunyai 42 kamar yang memiliki perbedaan kelas, adapun tipe-tipe kamar sebagai berikut :

- a. Jenis Kamar : Suite Room A(Single Bed)
Tarif Kamar : Rp. 165.000,00
Jumlah Kamar : 1 kamar
Fasilitas : TV, AC, Kulkas, Hall Keluarga, Arsitektur Kamar
Bath Room : Shower
- b. Jenis Kamar : Suit Room AA (Single Bed)
Tarif Kamar : Rp. 125.000,00
Jumlah Kamar : 1 kamar
Fasilitas : TV, AC, Kulkas, Arsitektur Kamar
Bath Room : Shower
- c. Jenis Kamar : Room A (Single Bed)
Tarif Kamar : Rp. 85.000,00
Jumlah Kamar : 10 kamar
Fasilitas : TV, AC, Kulkas
- d. Jenis Kamar : Room B (Single Bed)
Tarif Kamar : Rp. 80.000,00
Jumlah Kamar : 6 kamar
Fasilitas : TV, AC
Bath room : Shower
- e. Jenis Kamar : Room B (Single Bed)
Tarif Kamar : Rp. 75.000,00
Jumlah Kamar : 6 kamar
Fasilitas : TV dan AC
Bath room : Shower

- f. Jenis Kamar : Room C (Twin Bed)
Tarif Kamar : Rp. 65.000,00
Jumlah Kamar : 8 kamar
Fasilitas : TV, AC
Bath room : Shower
- g. Jenis Kamar : Room Depresiasi (Twin Bed)
Tarif Kamar : Rp. 55.000,00
Jumlah Kamar : 6 kamar
Fasilitas : TV, Fan
Bath room : Gayun Biasa
- h. Jenis Kamar : Room E (Single Bed)
Tarif Kamar : Rp. 32.500,00
Jumlah Kamar : 4 kamar

Untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada tamu maka kamar tamu harus dilengkapi dengan perlengkapan kamar atau *Room Equipment*. *Room equipment* di Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo belum tentu sama dengan *Room Equipment* di hotel lain. Perbedaan ini disebabkan oleh perbedaan besar atau kecilnya hotel tersebut atau karena perbedaan kelas atau bintang yang dimiliki oleh hotel tersebut. Untuk lebih jelasnya bisa melihat gambar diatas mengenai perlengkapan *Room Equipment* yang dimiliki oleh Hotel Sido Muncul Pasir Putih Sidomuncul dan akhir-akhir ini banyak diciptakan kamar mandi yang memiliki ruang terbuka, sehingga ada sirkulasi udara segar. Namun segi keamanan tetap diperhatikan. Untuk kamar mandi yang memiliki ruang terbuka seperti di Hotel Sido Muncul Situbondo, sudah tentu susunan perlengkapan kamar mandinya berbeda, namun biasanya jumlah dan jenis perlengkapannya hampir sama dengan hotel-hotel pada umumnya untuk kelas melati.

Selain menjual produk kamar Hotel Sido Muncul juga memiliki berbagai fasilitas pendukung (terdapat dalam lampiran) lainnya seperti :

1. Tempat parkir kendaraan luas.
2. Tempat parkir yang menjorok ke pantai dengan panjang 72 meter.
3. Kios Souvenir yang menjual hasil kerajinan masyarakat Pasir Putih, baik berupa kulit kerang dan kerajinan-kerajinan lainnya.
4. Cafeteria Rengganis Indah, menyediakan makanan Eropa, Cina, Sea Food, Indonesia (Pesanan, rombongan).
5. Mushola, yang masih terletak di sekitar hotel dan untuk keperluan peribadatan bagi muslim.
6. Wisata Bahari yang terdiri dari :
 1. Para wisatawan yang ingin melihat terumbu karang dengan beraneka ikan hias dan dapat juga untuk memancing.
 2. Canoeing, olah raga air terbuat dari fiber glass yang didorong oleh tenaga dayung.
 3. Sebuah Diving, area untuk wisatawan yang gemar menikmati alam bawah laut.
 4. Sunset panorama, pemandangan terbenamnya matahari pada waktu senja.
 5. Berlayar dan berenang di pantai yang indah dengan ombak yang tidak begitu besar.
 6. Berjemur di pasir putih yang memanjang kurang lebih 8 km dari hotel.

3.3.6 Sistem Jaringan Kerja Hotel Sido Muncul

Dalam sistem jaringan kerja manajemen Hotel Sido Muncul mempunyai jaringan kerja sama (Net Work) dengan beberapa Hotel-hotel di sekitar Pasir Putih. Terutama dengan Hotel PAPIN (Pasir Putih) yang juga berada di kawasan wisata Pasir Putih Situbondo, karena kedua hotel tersebut sama-sama dikelola oleh Perusahaan Daerah Wisata Pantai Pasir Putih Kabupaten Situbondo.

Kerja sama ini dimaksudkan untuk bisa mengantisipasi kelebihan tamu karena fasilitas jumlah kamar yang disediakan tidak mencukupi (over booked),

yaitu jumlah tamu yang memesan melebihi jumlah kamar tersedia. Maka pihak hotel akan memberikan tawaran kepada tamu untuk menginap di hotel yang telah menjadi mitra kerja.

Hotel Sido Muncul dan Wisata Alam (Pantai Pasir Putih) Situbondo membuka jaringan kerja dengan berbagai biro-biro perjalanan.

3.4 Memeriksa Kamar Dan Membuat Laporan Perlengkapan Kamar

Untuk dapat memeriksa kamar-kamar tamu dengan baik serta dapat menyusun laporan kondisi kamar dengan tepat, maka seorang pramugraha harus memperhatikan hal-hal berikut ini :

3.4.1 Persiapan Diri

Seorang Pramugraha baik *Room Boy* maupun *Room Maid*, pada saat melakukan tugas akan berhubungan langsung dengan tamu / *Direct Contact*. Oleh karena itu, jagalah kebersihan dan kerapian selalu, dari ujung rambut sampai ke ujung kaki. Menggunakan pakaian seragamyang bersih dengan rapi dan lengkap juga tidak memakai perhiasan yang berlebih-lebihan.

Seorang Pramugaha harus bersifat ramah, sopan dan diusahakan secara spontan selalu memakai kata-kata :

- Dapatkah saya bantu anda/bapak/Ibu ?
- Maafkan
- Terima kasih
- Silahkan, dan sebagainya

Sebelum menggunakan kata-kata diatas itu, diusahakan seorang *Room Boy* maupun *Room Maid* melakukan greeting terlebih dahulu seperti "selamat pagi/siang/malam/ pak/ibu ?", oleh sebab itu pekerjaan ini banyak tantangan, maka " Pramugraha Mutlak Harus Jujur " .

Tugas ini sangatlah rumit dan luas. Waktu yang tersedia cukup terbatas, setiap hari menangani kamar kira-kira 5 kamar (5 – 10 kamar). Oleh karena itu seorang Pramugaha harus berusaha menepati waktu baik waktu datang untuk bekerja

maupun waktu lepas tugas. Pada saat melakukan tugas, menggunakan waktu dengan efektif dan efisien.

3.4.2 Persiapan Perlengkapan

Sebelum membersihkan dan menyiapkan kamar, Pramugraha harus menemui atasannya untuk mendapatkan :

- a. Nomor-nomor kamar yang akan dibersihkan.
- b. Tugas-tugas penting lainnya, seperti : *general cleaning*, *sepecial request*, *VIP guest* dan sebagainya.

Setelah itu Pramugraha menyiapkan alat-alat untuk memeriksa dan membuat laporan kondisi (status) kamar.

Alat-alat itu ialah :

- Formulir Pramugraha (*room boy/maid sheet* atau langsung dengan *room boy/maid control sheet*).
- Kunci kamar
- Pulpen atau pensil
- Buku catatan / *block note*

Dengan alat-alat itu, seorang Pramugraha memeriksa semua kamar yang akan dikerjakan. Kondisi atau setatus kamar itu ditulis dalam formulir Pramugraha, kemudian dilaporkan kepada supervisor atau dicatat oleh penyelia Pramugraha (*room boy / maid supervisor*).

3.4.2 Memasuki Kamar

Untuk dapat membuat laporan yang akurat maka Pramugraha memasuki kamar yang telah ditetapkan oleh penyelia atau *supervisor*.

Namun demikian ada beberapa kamar yang tidak boleh atau tidak dapat dimasuki antara lain :

- Kamar yang memasang tanda D.D. (*do not disturb / dilarang mengganggu*).
- Kamar yang memasang D.L. (*double locked / dikunci ganda*).

Status kamar tersebut yang kemudian ditulis dengan kode atau simbol pada formulir Pramugraha. Kode simbol yang dipakai pada umumnya hampir sama untuk semua hotel, simbol atau kode itu adalah :

- V Singkata dari Vacant artinya kamar itu siap di jual atau ditempati tamu.
- O.O Singkat dari Out of Order artinya kamar itu tidak dapat dijual karena kerusakan.
- D.D Singkat dari Don't Disturb artinya jangan ganggu.
- O.N Singkatan dari Occupied No Luggage artinya dihuni oleh tamu tapi tidak membawa barang (koper).
- S.O Singkatan dari Slept Out artinya tamu hotel tidur di luar (tidak menempati kamar yang disewa).
- C.O Singkatan dari Checked Out artinya tamunya baru meninggalkan hotel/kamar dan sudah membayar rekening.
- D.L Singkatan Double Locked artinya dikunci dua kali atau ganda sehingga tidak dapat dibuka dengan kunci kamar yang bersangkutan (pass key).
- O Singkatan dari Occupied artinya ditempati oleh tamu. Biasanya ditulis lengkap seperti 01, 02, 03 atau OS, OD, OT.
- R/E Singkatan dari resident /Employee, artinya ditempati oleh pimpinan / staf hotel.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hotel Sido Muncul Situbondo merupakan hotel bertingkat melati III dimana dalam meningkatkan jumlah kunjungan tamu/konsumen dengan cara mengembangkan bagian-bagian atau *departement-departement* yang ada dalam Hotel Sido Muncul Situbondo itu sendiri diantaranya : Kantor Depan, Tata Graha, Makan dan Minuman, Keuangan, Personalia dan Umum. Sehingga dengan pengembangan tersebut diharapkan dapat mencapai cita-cita/tujuan yang diinginkan Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo.

Dengan pengembangan yang terjadi pada Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo (Pengembangan bagian-bagian) dapat kita lihat peningkatan jumlah tamu setiap tahunnya.

Dengan selesainya penulisan Hasil Kuliah Kerja ini tentang Pengembangan Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo, penulis merasa bersyukur dan berterima kasih atas dukungan yang diberikan oleh semua pihak. Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pihak Perusahaan Daerah Pasir Putih situbondo yang telah bersedia memberikan tempat pada penulis untuk mengadakan Kuliah Kerja.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan proses pengembangan Ilmu Pengetahuan Pariwisata khususnya di bidang Perhotelan dan Daerah Tujuan Wisata Alam (Pantai). Besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi dan literatur penelitian laporan berikutnya.



5.2 Saran-Saran

Dalam penulisan laporan ini, penulis menawarkan gagasan-gagasan atau ide-ide yang nantinya bisa dijadikan acuan pengembangan Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Adapun saran-saran yang ditawarkan penulis yang bersifat untuk membangun antara lain :

1. Hotel Sido Muncul Pantai Pasir Putih Situbondo sebagai yang pelaksanaan operasional tergantung pada satu pimpinan seharusnya mempunyai atau memiliki pimpinan pada masing-masing bagian/*departement*.
2. Dalam pengembangan bagian Tata Graha perlu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan tamu seperti : kebutuhan adanya bagian yang menangani dekorasi kamar, menyiapkan segala sesuatu sebelum tamu masuk kamar (seperti: sabun handuk dan lain-lain) dan menciptakan rasa aman serta nyaman pada tamu sehingga tamu dapat tertahan untuk menginap atau kekerasan.
3. Dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan *profesional* pada tamu, sehingga tamu merasa dirinya dihargai.
4. Petugas *Front Office* setidaknya menguasai bahasa Inggris sebagai penunjang bila kedatangan tamu dari mancanegara.
5. Adanya pengecekan langsung yang dilakukan oleh Manager hotel terhadap perlengkapan yang ada di kamar hotel, terutama kamar yang letaknya jauh dari kantor .
6. Memberikan surat edaran yang di isi oleh tamu untuk pihak hotel berupa kritik dan saran mengenai pelayanan sampai pada fasilitas yang telah diberikan, yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung*. 1999. Jakarta. PT. Alfabeta.
- Basu Swasta. *Manajemen Pemasaran Modern*. 1993. Yogyakarta. YKPN.
- Dafid dan Loudon. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Aplikasi*. 1993. Edisi Keempat. PT. Jakarta . PT. Erlangga.
- Glueck, Wilcan F, Lawrence R, Jauch. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. 1995. Edisi Ketiga. Jakarta. PT. Erlangga.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Analisa dan Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. 1993. Jakarta. PT. Erlangga.
- M. Haki Srinoto. Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Menyewa Kamar Pada Hotel Ketapang Indah Di Banyuwangi. 2000. Skripsi. Universitas Jember.
- Nyoman S, Pendit. *Ilmu Pariwisata*. 1999. Jakarta. PT. Pradya Paramitha.
- Poerwanto. dkk. *Pengembangan Pariwisata dan Peningkatan Penyerapan Tenaga Kerja Indonesia*. 1999. Jember.
- Robert J. Martin. *Human Relation For The Hospitality Industry*. 1999. Van Nortrand Reihold. New York.
- R.G. Soekadijo. *Anatomi Pariwisata*. 1996. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salah Wahab. Ph.D. *Manajemen Kepariwisataaan*. 1987. Jakarta. PT. Pradnya Paramita.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia N0. 9 tahun 1999. *Tentang Kepariwisataaan*.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 9 Bab 1 Pasal 1 tahun 1969. *Tentang Wisatawan*.

Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 Tahun 1997.
Tentang Pengembangan Industri Pariwisata.

Direktorat Jenderal Pariwisata. SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86 tahun 1997.
Tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.



LAMPIRAN → LAMPIRAN

- I. Surat Tugas Magang.
- II. Sertifikat Magang Hotel Sido Muncul dan Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih.
- III. Peta Letak Lokasi Hotel Sido Muncul dan Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih.
- IV. Denah Hotel Sido Muncul dan Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih.
- V. Nota Pembayaran Hotel Sido Muncul dan Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih.
- VI. Daftar Menu Caeteria Rengganis Hotel Sido Muncul dan Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih.
- VII. Daftar Harga Makanan Cafeteria Rengganis Hotel Sido Muncul dan Daerah Tujuan Wisata Pantai Pasir Putih.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121
Email : Fisipunej@jember, wasantara.net.id

Nomor : 2704/J25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan Tempat Kuliah Kerja*

17 Juli 2001

Kepada Yth : **KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN KOOPERASI KAB. SITUBONDO**
di-
SITUBONDO

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis Mahasiswa Program D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 90 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Kuliah Kerja.

Oleh karena itu kami berharap dapatnya diberikan kesempatan untuk kegiatan Kuliah Kerja pada HOTEL SIDO MUNCUL Situbondo. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti Kuliah Kerja sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Keterangan
1	Oko Titik W.	98 - 2157	Ketua
2	Agus Wiyono	98 - 2185	Wakil Ketua
3	Rony Herdianto	98 - 2128	Anggota
4	Adi Wijaya	98 -	Anggota
5	Anita Airien W.	99-2174	Anggota

Atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih sehingga kegiatan Kuliah Kerja dapat mencapai sasaran yang kami harapkan, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.



Moch. Toerki
130 524 832

Tembusan Kepada:

1. Kepala Dinas KESBANG Situbondo
2. Ketua Program D-3 Pariwisata FISIP UNEJ
3. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ

ujt/magang.001

19-7-2001

487/TU

19-7-2001 10/11



PERUSAHAAN DAERAH PASIR PUTIH
KABUPATEN SITUBONDO

SERTIFIKAT

Nomor : 072/ 122 /437.049/2001

Menerangkan / menyatakan bahwa :

Nama : RONY HARDIANTO.
Tempat dan Tanggal Lahir : JEMBER , 10 Mei 1977
Alamat : Jl. Dr. Soetomo 13 No. 37
JEMBER.

Telah mengikuti praktek kerja (On the Job Training) yang diselenggarakan atas kerjasama antara Universitas Jember dengan Perusahaan Daerah Pasir Putih (Hotel SIDOMUNCUL dan Hotel PASIR PUTIH) sejak tanggal 06 AGUSTUS 2001 sampai dengan 15 SEPTEMBER 2001 . Dengan hasil baik.



Pasir Putih, 15 September 2001

DIREKTUR PERUSAHAAN DAERAH
PASIR PUTIH

ANIMAD MUNTAHAR, BA
NIP. 510.062.469





DIKEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REKAMITRASI DAN KEARSIFAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

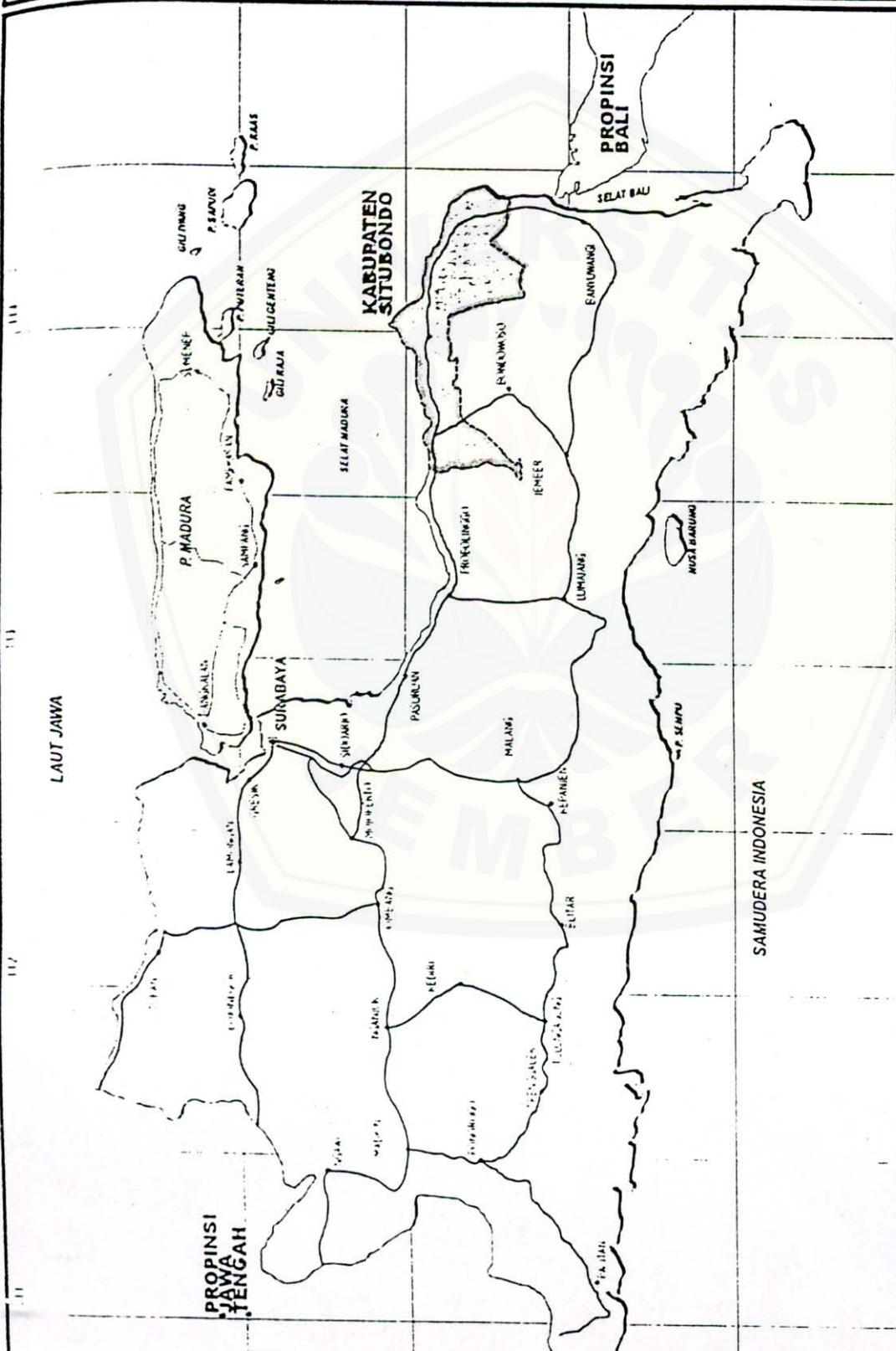
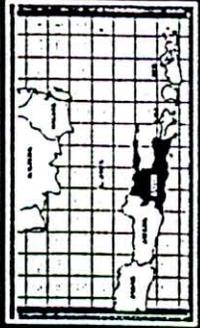
KETERANGAN



Kabupaten Situbondo



DIKEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REKAMITRASI DAN KEARSIFAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



POSISI KABUPATEN SITUBONDO TERHADAP
PROPINSI JAWA TIMUR

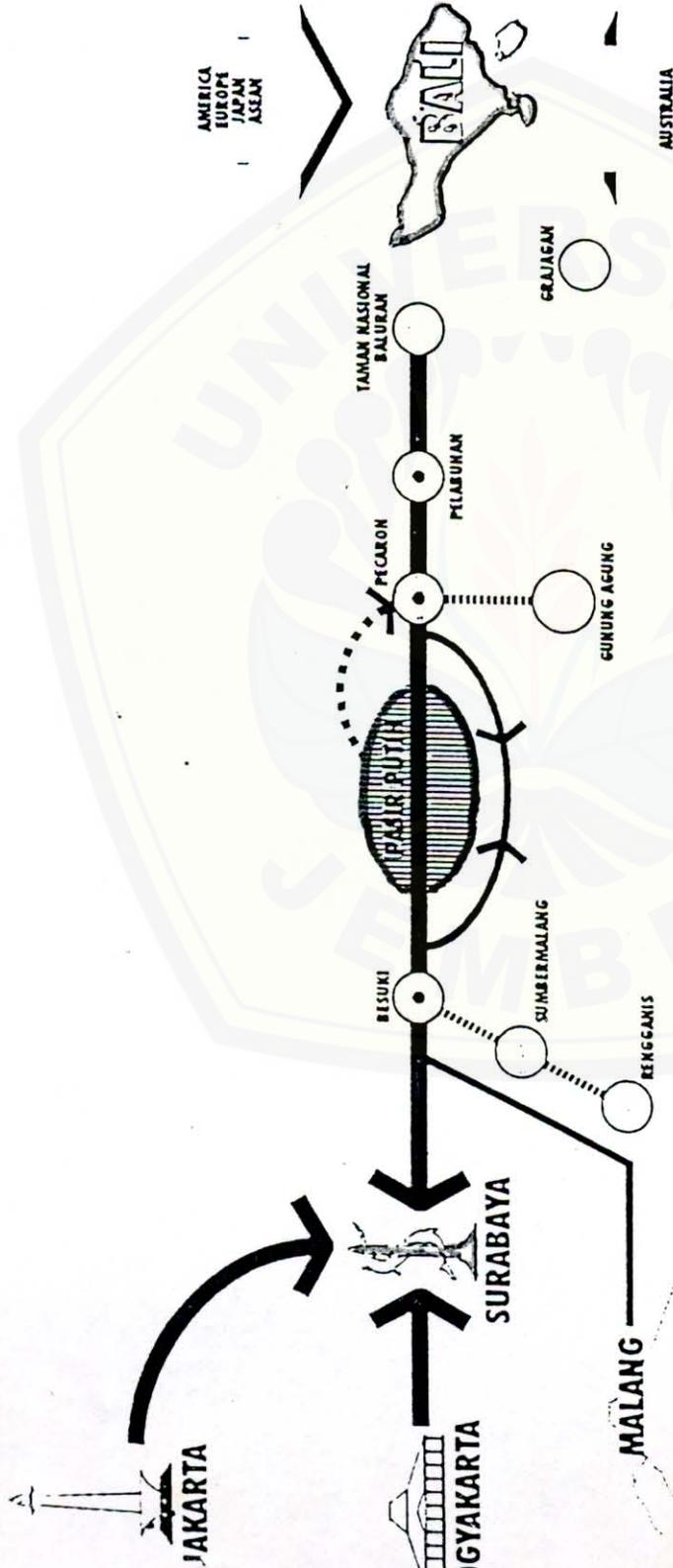


REKONSTRUKSI PERENCANAAN WILAYAH PERKOTAAN SURABAYA
 PERENCANAAN WILAYAH PERKOTAAN SURABAYA

KETERANGAN

- Resort Development Area
- Culture Tourism
- Future Resort Area
- Sub Road
- ==== Main Tourism Road
- ==== Arteri Road
- Sea Road

SUMBER
 REKONSTRUKSI PERENCANAAN WILAYAH PERKOTAAN SURABAYA
 DAN SEKITARNYA (1992/1994 - 2000/2004)



PERJALANAN WISATA REGIONAL

EUROPEAN FOOD

1. Bistik Ayam Rp.
Chicken Steak
2. Bistik Udang Rp.
Shimps Steak
3. Bistik Kakap Rp.
Kakap Fistik Steak
4. Tenderloin Steak Rp.
5. Wien Ner Schnitzel Rp.
6. Ham Burger Rp.
7. Cheese Burger Rp.
8. Bistik Ayam Saus Mentega Rp.
Chicken Butter Sauce
9. Bistik Udang Saus Mentega Rp.
Steak Shrimps Buher Sauce
10. Bistik Kakap Saus Mentega Rp.
Steak Kakap Fish Buher Sauce
11. Kentang Goreng Rp.
Fried Pararo
12. Kentang Rabus Rp.
Boiled Poraro

INDONESIAN FOOD

1. Nasi Putih Rp.
2. Nasi Pecel Rp.
3. Nasi Soto Ayam Rp.
4. Nasi Soto Sihdo Muncul Rp.
5. Nasi Kuning Rp.
6. Nasi Rames Rp.
7. Empal Rp.
8. Sate Ayam Rp.
9. Daging Bumbu Rujak Rp.

JAWA TIMURAN

10. Asem² Daging Rp.
11. Nasi Putih Tempe Goreng Rp.
Empal Goreng
12. Lalapan Sambel Uleg Rp.
13. Ala Lembur Kuring Rp.
14. Sayur Asem Rp.
15. Nasi Putih Rp.
16. Ikan Krapu Goreng Rp.
17. Lalapan Sambel Uleg Rp.

MINUMAN - BEVERAGES

1. Teh Panas Rp.
Hot Tea
2. Es Teh Rp.
Ice Tea
3. Es Strup Rp.
Es Syrup
4. Es Jeruk Rp.
Cold Orange Juice
5. Es Susu Rp.
Es Milk
6. Es Kopi Rp.
Ice Coffe
7. Es Kopi Susu Rp.
Ice Coffe Milk
8. Es Batu Rp.
Ice
9. Kopi Rp.
Coffe
10. Kopi Susu Rp.
Coffe Milk
11. Bier Besar Rp.
Bier Large
12. Bier Kecil Rp.
Beer Small
13. Air Soda Rp.
Soda Water
14. Coca Cola Rp.
15. Fanta Grafe Rp.
16. Fanta Orange Rp.
17. Fanta Fruit Rp.
18. Fanta Moca Rp.
19. Fanta Stroberi Rp.
20. Sprite Botol Rp.
21. Sprit Kaleng Rp.
22. Fanta Kaleng Rp.
23. Gren Send Botol Rp.
24. Gren Send Kaleng Rp.
25. Bier Hitam Rp.
26. Bier Bintang Kaleng Rp.
27. Soda Gembira Rp.

RENGGANIS INDAH RESTAURANT

MASAKAN TIONG HWA CHINESE FOOD

1. Cap Cal Goreng Mixed vegetables with meat	Rp. 4.000	21. Udang Goreng Saus Mentega Kulit Fried Prawhs With Buber Sauce	Rp. 3.000
2. Cap Cal kuwah Vegetables Soup	Rp. 4.000	22. Udang Goreng Saus Inggris Fried Prawhs Shrimps In English Sauce	Rp. 3.000
3. Nasi Goreng Fried Rice	Rp. 3.000	23. Udang Goreng Saus tomat Fried shrimps With Tomato Sauce	Rp. 3.000
4. Nasi Goreng Spical Fried Rice Spical	Rp. 3.500	24. Kakap Goreng Saus Tomat K/T/B Fried Kakap Fish With Tomato Sauce	Rp. 3.000
5. Nasi Goreng Sido Muncul Fried Rice Sido Muncul	Rp. 4.000	25. Kakap Masak Saus Tomat Kakap In Tomato Sauce	Rp. 3.000
6. Nasi Ayam Chicken Rice	Rp. 2.000	26. Ayam Masak Doperwten Chicken With Green Peas	Rp. 3.000
7. Nasi Udang Shrimps Rice	Rp. 3.000	27. Ayam Masak Tomat Chicken With Tomato	Rp. 3.000
8. Nasi Ayam Saus Tomat Chicken Rice with saus tomat	Rp. 3.000	28. Ayam Masak Sayuran Chicken With Vegetables	Rp. 3.000
9. Nasi Cap Cal Vegetables And Rice	Rp. 2.000	29. Bang Ca Kie	Rp. 4.000
10. Mie Goreng Fried Noodle	Rp. 3.000	30. Ko lo Kie	Rp. 4.000
11. Mie Kuwah Soup Noodle	Rp. 3.000	31. Sop Ayam Chicken Soup	Rp. 3.500
12. Mie Goreng Spical Fried Noodle Spical	Rp. 3.000	32. Pak Lai Goreng Tepung Chicken Heart in Bahir	Rp. 3.000
13. Mie Goreng Kim Ling Fried Noodle Kim Ling	Rp. 3.000	33. Fu Yung Hai Mixed Vegetables eggs and crab	Rp. 3.000
14. Mie Goreng Cap Cal Fried Noodle Vegetable	Rp. 3.000	34. Kepiting Saus Tomat Crab With Saus Tomato	Rp. 10.000
15. Tami Goreng Ayam Tami Friet Wiet Chicken	Rp. 4.000	35. Kepiting Saus Inggris Crab With English Sauce	Rp. 10.000
16. Tami Goreng Udang Tami Friet Wiet Prawhs	Rp. 3.000	36. Kepiting Saus Asem Manis Crab Swet Saor Sauce	Rp. 10.000
17. Mihn Goreng Friet Mihn	Rp. 3.000	37. Hay Ong lo Soen Asparagus Soup With Eggs e Crab Meat	Rp. 4.000
18. Mihn Kuwah Soup Mihn	Rp. 3.000	38. Sop Asparagus Ayam Chicken Soup Asparagus	Rp. 4.000
19. Telur Mata Sapi Fried Eggs	Rp. 3.000	39. Sop Jamur Ayam Mush Room e Chicken	Rp. 4.000
20. Udang Goreng Tepung Fried Prawhs Ibhaher	Rp. 3.000	40. Ang Slo Hie K/T B Shrimps Prawas	Rp. 10.000



PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II
SITUBONDO
PERUSAHAAN DAERAH PASIR PUTIH
HOTEL " SIDO MUNCUL "

PETUNJUK TAMU
DIRECTORY OF SERVICES

- 1. Meninggalkan Hotel**
Berhubung dengan persiapan administrasi yang harus diadakan, hendaknya para tamu memberitahukan paling lambat 1 jam sebelum keberangkatannya.
 - 2. Batas Waktu Penyerahan Kamar**
Kamar hendaknya telah anda kosongkan selambat-lambatnya jam 13.00 pada hari anda meninggalkan Hotel.
 - 3. Pembayaran Rekening**
Para tamu yang bermalam lebih dari 1(satu) minggu, dipersilahkan menyelesaikan rekeningnya secara mingguan atau telah mencapai Rp. 200.000,-.
 - 4. Kunci Kamar**
Para Tamu yang meninggalkan kamar di persilahkan menitipkan kunci kamarnya di Front Office.
 - 5. Penyimpanan Barang Berharga**
Dengan menyesal Pimpinan Hotel tidak menerima tanggung jawab atas hilangnya uang atau barang - barang berharga, Para tamu dianjurkan supaya menyimpan uang atau barang-barang yang berharga pada tempat yang disediakan untuk itu di Front Office.
Dengan menyesal Pimpinan Hotel tidak menerima tanggung jawab untuk suatu kerusakan atau kendaraan - kendaraan tersebut yang diparkir di halaman hotel.
 - 6. Kehilangan dan Penemuan Barang.**
Sudilah menghubungi Front Office.
 - 7. Perjudian**
Permainan judi dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran hukum. Tidak dibenarkan melakukan perjudian dalam kamar atau areal hotel.
 - 8. Bagian Penerangan Hotel**
Front Office akan berusaha membantu anda bila memerlukan keterangan - keterangan.
 - 9. Masak Makanan**
Tidak diperkenankan memasak makanan sendiri dalam kamar / terrace.
 - 10. Cuci Pakalan**
Tidak diperkenankan mencuci pakaian sendiri dan menjemurnya di kamar / area hotel lainnya.
 - 11. Tambahan Penghuni Kamar**
Silahkan untuk mendaftarkan tambahan penghuni kamar anda kepada petugas Reception sebelumnya.
- 1. CHECK OUT**
Due to our administrative procedure please Inform our Receptionist approximately one hour before departure
 - 2. Check Out Time**
The check out time is 13.00 noon, Please contact the Front Office If you desire and extention.
 - 3. PAYMENT**
Guest wishing to stay more than a week are kindly, asked to pay they bill weekly. (maximum total credit Rp. 200.000,-)
 - 4. ROOM KEY**
Before going out guesste kindly asked to leave the key at the Front Office.
 - 5. VALUABLES**
The Management can not accept liability for loss of money or valuables. Guests are recommended to utilize the safe deposit facilities available at the Front Office at all time.
The Management can not accept liability for any damage or loss to vehicles or contents there of whilst parked on the premises.
 - 6. LOST & FOUND**
Please contact the Front Office.
 - 7. GAMBLING**
Gambling in any form is contrary to the Indonesian law please refrain from gambling in your room or hotel area.
 - 8. INFORMATION**
The Front Office will try to give any information you need.
 - 9. FOOD**
It is not allowed to cook anykind in the room.
 - 10. LAUNDRY**
It is not allowed to wash and dry anykind of clothes in the room or other hotel's area
 - 11. EXTRA PERSON**
If there is a Jioner in the room, please contact the Reception desk prior.