



**PERAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

*The Role Of Receptionist in Giving Services To Customer in Sahid Hotel  
Surabaya*

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:

**Soliha**

**NIM: 130903102034**

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

**2016**



**PERAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh:

**Soliha**

**NIM: 130903102034**

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

**2016**

## PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan karya tulis ini untuk :

1. Ayahanda Misnayan dan Ibunda Aslena, yang telah mendoakan, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati.
2. Kakakku Suratén dan Hartatik yang turut memberi doa serta dukungan disetiap langkah saya.
3. Fandarian Kusuma Dewata yang selalu memberikan semangat.
4. Teman-teman dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2013.
5. Pimpinan Sahid Hotel Surabaya Bapak Alfansyah Abdullah General Manager
6. Dosen Pembimbing Saya Ibu Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par
7. Almamater Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

Aristoteles



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Soliha

Nim : 130903102034

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul ” Peran Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel Sahid Surabaya” adalah murni hasil karya sendiri, kecuali pada substansi telah dicantumkan sumbernya, dan belum pernah diajukan ke perusahaan manapun, serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 20 Juli 2016

Soliha

130 903 102 034

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

Oleh:

Soliha

130903102034

Pembimbing

Dosen Pembimbing: Pramesi Lokaprasidha, S.S, M.Par

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

**PERSETUJUAN**

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

Nama : Soliha  
NIM : 130903102034  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Progam Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : “Peran Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel Sahid Surabaya”

Jember, 20 Juli 2016  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Pramesi Lokaprasidha, S.S, M.Par  
NIP 198801052015042003

**PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peran Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel Sahid Surabaya ” telah diuji dan disahkan pada:  
hari, tanggal : Rabu, 27 Juli 2016  
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

**Rebecha Prananta, S.Si., M.Si**

NIP 198612032015042002

Sekretaris,

Anggota II

**Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par**

NIP 198801052015042003

**Drs.Sugeng Purnomo**

NIP

Mengesahkan

Dekan,

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.**

NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**PERAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI HOTEL SAHID:** Soliha; 130903102034; 45 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai. Baik secara kuantitatif maupun kualitatif, Sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan hanya terdiri dari hotel dan restoran. Lebih luas dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha, seperti *bar*, *gerai fast food*, *guest house*, *laundry* dan *dry cleaning*, *rekreasi keluarga*, *kebugaran*, dan lain sebagainya.

Hotel juga perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan fasilitas lainnya yang memenuhi syarat-syarat *comfort*, privasi dan bertujuan komersil. Dalam sebuah hotel terdapat dua bagian penting yang memiliki prioritas pelayanan kepada tamu yaitu *front office* dan restoran, Adapun salah satu hotel tersebut adalah Hotel Sahid Surabaya, hotel ini adalah hotel berkelas bintang tiga (\*\*\*) memiliki produk yang hampir sama dengan hotel lain pada umumnya, seperti kamar, makanan, minuman.

Tujuan praktek kerja nyata ini adalah untuk mengetahui kinerja *Front Office* tentunya dalam bagian resepsionis yang berperan melayani tamu dalam pemesanan kamar, reservasi *chek in* hingga *chek out*, diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan hasil positif bagi penulis maupun pembaca.

Pada Hotel Sahid Surabaya terdapat salah satu departemen yaitu departemen kantor depan (*Front Office*) yang melayanani tamu yaitu resepsionis, departemen ini sangat penting bagi hotel karena disinilah tamu mendapatkan kebutuhan mereka yang ingin bersantai sejenak dengan teman ataupun keluarga. Departemen kantor depan (*Front Office*) merupakan salah satu departemen yang paling sering berhubungan langsung dengan tamu, Kantor Depan merupakan departemen terpenting dalam perkembangan sebuah hotel.

Pada Hotel Sahid Surabaya khususnya dibagian Resepsionis memiliki kekurangan yaitu tenaga kerja atau staf Resepsionis yang hanya beranggotakan empat orang dan itupun laki-laki semua, dengan minimnya staf resepsionis di hotel sahid Surabaya sehingga tidak mencukupi ketika ada tamu yang reservasi secara langsung yang berskala besar. sehingga pada saat ini Hotel Sahid Surabaya memberikan peluang kerja untuk yang berkeinginan menjadi staf *Front Office* khususnya di Resepsionis,



## PRAKATA

Dengan puji syukur kehadiran Allah Swt, atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul "Peran Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Hotel Sahid Surabaya" laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) Pada program studi Usaha Perjalanan Wisata .

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan trimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi., M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Edy Wahyudi. S.sos., MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Drs. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
4. Dosen Pembimbing saya Ibu Pramesi Lokaprasidha S.S, M.Par
5. Rekan kerja saya Ibu Sri Mulyantini selaku Ast.FOM di Hotel Sahid Surabaya, serta senior yang sudah mengajarkan saya banyak hal tentang dunia perhotelan khususnya di Departemen Front Office bagian Resepsionis Serta membantu saya untuk menyelesaikan laporan ini.
6. Untuk para sahabat saya Fina Nirmala, Tri Indah yani, Mita Ardiana S, Siti Nur Azizah dan seluruh teman-teman DIII Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini.
7. Serta beberapa pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

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

Jember, 20 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan dan manfaat</b> .....	4
<b>1.3.1 Tujuan</b> .....	4
<b>1.3.2 Manfaat</b> .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Peranan Resepsionis Hotel</b> .....	5
<b>2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Resepsionis Hotel</b> .....	6
<b>2.3 Kepribadian Resepsionis Hotel</b> .....	7
<b>2.3.1 Receptionist Grooming</b> .....	9
<b>2.3.2 Sifat-sifat (Attributes) Resepsionis Hotel</b> .....	10
<b>2.4 Pengertian Pelayanan</b> .....	11
<b>2.5 Dasar-dasar Pelayanan</b> .....	12
<b>2.6 Sikap Dasar Etika Pelayanan</b> .....	12

<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM</b> .....	14
<b>3.1 Profil dan sejarah perusahaan</b> .....	14
<b>3.2 Visi dan Misi Hotel Sahid Surabaya</b> .....	15
3.2.1 Visi .....	15
3.2.2 Misi .....	15
<b>3.3 Kamar dan Suites</b> .....	16
<b>3.4 Fasilitas yang Disediakan (Fasilitas Kamar)</b> .....	17
3.4.1 Fasilitas Pendukung .....	18
<b>3.5 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya</b> .....	19
<b>3.6 Struktur Organisasi</b> .....	20
3.6.1 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya.....	20
3.6.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	21
3.6.3 Struktur organisasi Hotel Sahid Surabaya.....	22
3.6.4 <i>Front Office Department</i> .....	23
<b>3.7 Jumlah Karyawan Hotel Sahid Surabaya</b> .....	25
<b>3.8 Pembagian Jam Kerja</b> .....	25
<b>3.9 Filosofi Logo Hotel Sahid Surabaya</b> .....	26
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b> .....	28
<b>4.1 Deskripsi pelaksanaan praktek kerja nyata</b> .....	28
4.1.1 Waktu pelaksanaan praktek kerja nyata .....	28
<b>4.2 Pelaksanaan praktek kerja nyata</b> .....	28
<b>4.3 Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan</b> .....	32
<b>4.4 Tugas Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan</b> .....	34
4.4.1 Melayani Pemesanan Kamar .....	35
<b>4.5 Menangani Keluhan Tamu</b> .....	41
<b>4.6 Sifat-sifat Resepsionis</b> .....	43
<b>4.7 Kendala yang Muncul</b> .....	44
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	45
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	45
<b>5.2 Saran</b> .....	45

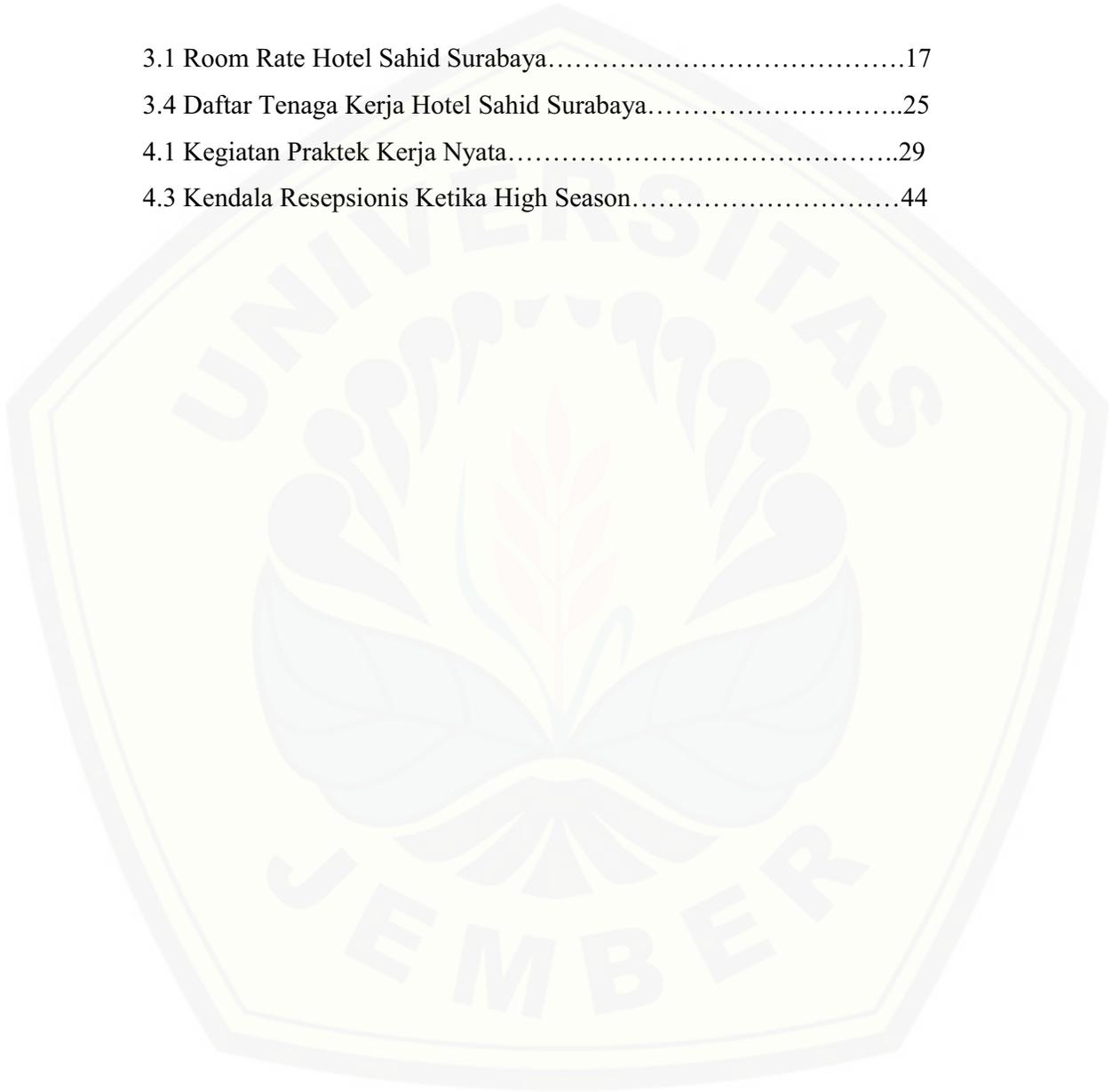
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



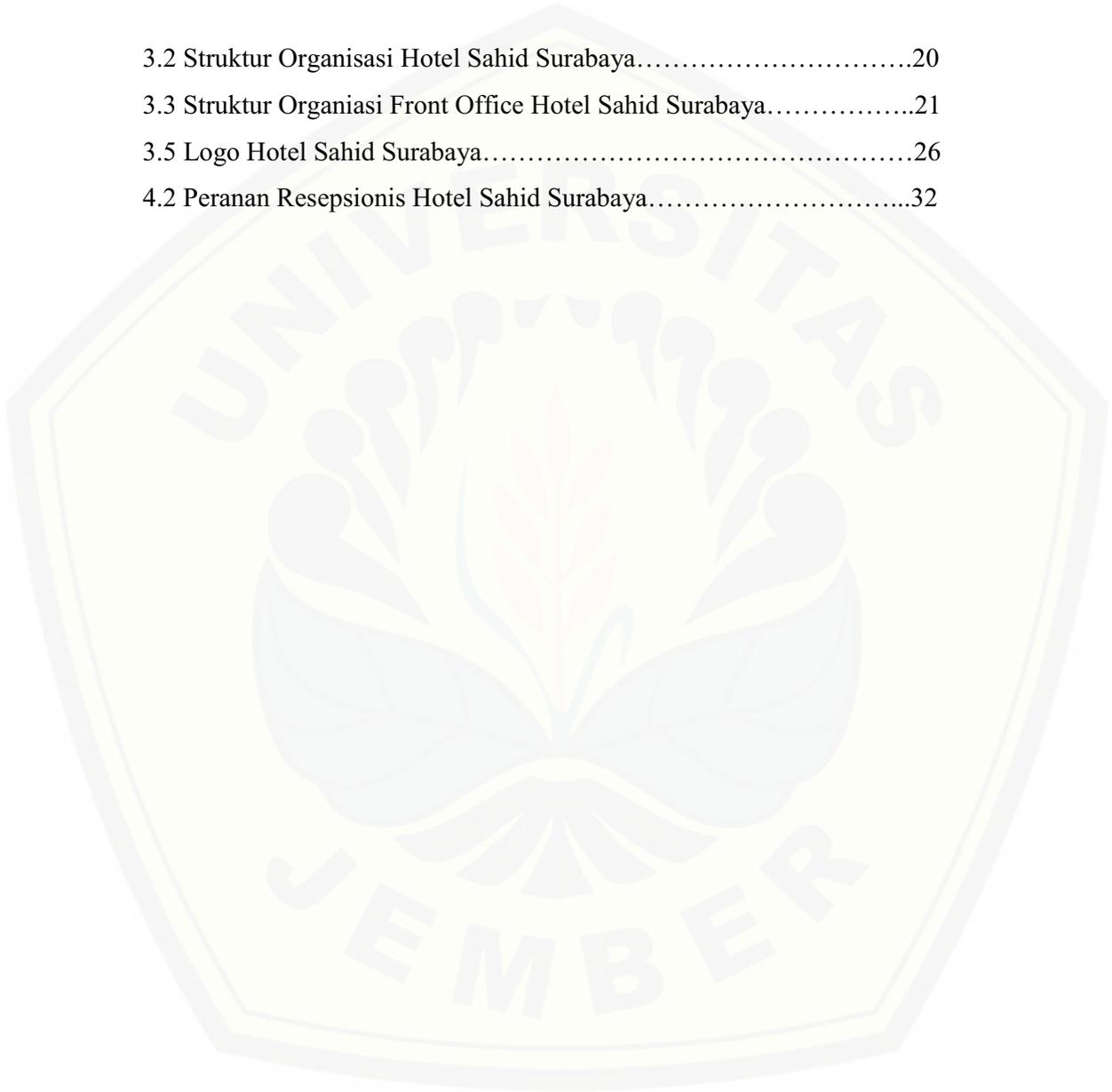
**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 Room Rate Hotel Sahid Surabaya.....	17
3.4 Daftar Tenaga Kerja Hotel Sahid Surabaya.....	25
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	29
4.3 Kendala Resepsionis Ketika High Season.....	44



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
3.2 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya.....	20
3.3 Struktur Organisasi Front Office Hotel Sahid Surabaya.....	21
3.5 Logo Hotel Sahid Surabaya.....	26
4.2 Peranan Resepsionis Hotel Sahid Surabaya.....	32



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Istilah pariwisata konon untuk pertama kali digunakan oleh mendiang Presiden Soekarno dalam suatu percakapan sebagai padanan dari istilah asing *tourism*. pada dasarnya kegiatan yang tidak mendatangkan wisatawan maka semua kegiatan itu dianggap gagal. Tanpa adanya wisatawan, semua kegiatan pembangunan objek-objek kebudayaan, pembangunan hotel, persediaan angkutan, itu tidak memiliki makna kepariwisataan.

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini merupakan salah satu sektor pembangunan yang sedang di kembangkan lagi oleh pemerintah. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa Negara di samping sektor migas dan masyarakat pada umumnya. Perluasan kesempatan serta lapangan kerja, dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang dan industri sampingan lainnya. Serta memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia.

Indonesia memiliki keragaman budaya yang sangat menarik. Keragaman budaya tersebut di latari oleh adanya agama, adat istiadat yang unik, dan kesenian yang dimiliki oleh setiap suku yang ada di Indonesia. Di samping itu, alamnya yang indah akan memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan, baik itu alam pegunungan, alam bawah laut, maupun pantai.

Agar ditempat tujuan mendapatkan kenyamanan sebagaimana yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari dari tempat mereka berasal dengan faktor pengganti maka timbulah industri pariwisata yang perkembangannya dapat kita lihat seperti sekarang ini.

Perkembangan pariwisata yang semakin maju menuntut adanya penyediaan akomodasi yang memadai, hal ini terlihat dari banyak nya

perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia pula yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Bermunculnya hotel-hotel baru di kota-kota besar dan daerah pariwisata di Indonesia, khususnya di kota Surabaya. Hotel merupakan salah satu komponen pariwisata yang memiliki peran sangat penting dalam perkembangan pariwisata di suatu daerah.

Menurut Sulastiyono (2011:5) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Adapun menurut Manurung dan Tarmoezi (2005), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian di atas menjelaskan bahwa hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana para tamu atau wisatawan bisa mendapatkan pelayanan serta kebutuhan mereka untuk tempat istirahat.

Sekarang ini perkembangan pariwisata di Surabaya semakin maju. Adapun salah satu faktor pendukung berkembangnya pariwisata di Surabaya adalah jumlah hotel yang ada di Surabaya semakin bertambah. Hotel adalah bisnis yang menjanjikan, bisnis perhotelan di kota Surabaya memiliki prospek yang cerah. Hal ini di tunjukkan dengan meningkatnya tamu yang berkunjung atau menginap di hotel sehingga pebisnis juga banyak yang mendirikan usaha akomodasi perhotelan baru di kota Surabaya. Salah satu penyebab meningkatnya tamu hotel adalah banyaknya kegiatan konvensi seperti rapat, seminar atau pertemuan yang banyak diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau swasta, baik nasional maupun regional yang diselenggarakan di kota Surabaya.

Meningkatnya jumlah tamu yang datang ke hotel merupakan suatu keuntungan bagi pihak hotel untuk meningkatkan pendapatan.

Bertambahnya jumlah tamu yang berkunjung atau datang ke hotel juga berpengaruh dalam peningkatan jumlah bisnis perhotelan yang dibangun di kota Surabaya.

Bertambahnya usaha perhotelan atau akomodasi penginapan yang dibangun di kota Surabaya menyebabkan hotel yang sudah menjalankan roda usahanya sejak lama juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan didukung oleh beberapa departemen yang saling berkerjasama. Salah satu departemen di dalam hotel yang sangat berperan penting dalam hal pelayanan adalah *front office department* yang juga disebut sebagai departemen kantor depan.

Departemen kantor depan atau *Front Office Department* adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut, serta merupakan pusat dari semua kegiatan operasional yang dilakukan di hotel. Kantor depan juga akan selalu berinteraksi dengan tamu pada saat tamu menginap, seperti menangani permintaan atas keinginan-keinginan tamu *Check in* dan saat tamu meninggalkan hotel *Check out*. Kinerja yang baik dari *Front Office Department* untuk memberi kemudahan pada tamu mempunyai peranan yang besar dalam industri jasa seperti hotel.

Departemen Kantor depan (*Front Office Department*) memiliki peran penting sebagai penilaian pertama bagi tamu yang berkunjung ke hotel, maka departemen ini harus memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Salah satu bagian dari departemen ini adalah *receptionist* yang memiliki peran utama berhadapan dengan tamu secara langsung.

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, pada praktek kerja nyata penulis memilih Hotel Sahid Surabaya sebagai tempat praktek kerja nyata selama tiga bulan, dan penulis di tempatkan dibagian *receptionist*. Penulis ingin mengetahui lebih dalam peran dan kinerja sebagai seorang resepsionis dalam memberikan pelayanan ke pada tamu di Hotel Sahid Surabaya, sehingga dibuatlah laporan tugas akhir yang berjudul “Peran

Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel Sahid Surabaya”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran dan kinerja *Receptionist* di Hotel Sahid Surabaya?
2. Bagaimana Peran *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Hotel Sahid Surabaya?

## **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PRAKTEK KERJA NYATA**

Praktek kerja nyata yang dilaksanakan di Hotel Sahid Surabaya memiliki tujuan dan manfaat yang akan dijabarkan sebagai berikut:

### **1.3.1. Tujuan praktek kerja nyata**

Adapun tujuan praktek kerja nyata yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Ingin mengetahui lebih dalam Peran dan Kinerja *Receptionist* yang sesungguhnya dalam dunia kerja.
2. Ingin mengetahui kinerja *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Hotel Sahid Surabaya

### **1.3.2. Manfaat praktek kerja nyata**

Sedangkan manfaat praktek kerja nyata di Hotel Sahid Surabaya adalah:

1. Membantu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu untuk ikut mengangkat nama perusahaan.
2. Mempunyai wawasan dan pengetahuan lebih banyak tentang perhotelan khususnya di *Receptionist*.
3. Mempunyai pengalaman kerja di bidang perhotelan.
4. Memperoleh pengalaman praktis dalam bidang *Receptionist* hotel dalam pelayanan tamu.
5. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dalam dunia kerja.
6. Dan untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna memperoleh gelar ahli madya.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Peranan Resepsionis Hotel

Resepsionis hotel adalah petugas yang pertama kali memberikan kesan 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 resepsionis hotel lebih banyak berkomunikasi dengan tamu dibandingkan dengan manajemen hotel, maka peranan resepsionis hotel terhadap tamu sangat menonjol. Dalam buku *Front Office Operations* (1992:15), Colin Dix dan Charis Baird mengatakan bahwa seorang resepsionis hotel harus memerankan dirinya sesuai dengan kata DRIPS, yaitu:

1. *Diplomat* (sebagai seorang diplomat)

Seorang resepsionis yang diplomatik harus mampu mengatakan sesuatu dengan cara lugas, efektif, efisien, dan ramah sehingga tamu tidak merasakan kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, tamu dapat memahami suatu keadaan melalui penjelasan resepsionis yang baik.

2. *Record Keeper* (penyimpan data)

Kantor depan merupakan pusat kegiatan hotel dan tamu. Semua data tamu, baik yang sedang tinggal di hotel maupun yang sudah meninggalkan hotel, semua tersimpan dan tercatat di kantor depan. Dengan demikian, resepsionis hanya mendistribusikan laporan-laporan tamu tersebut ke berbagai departemen yang ada di hotel.

3. *Information Source* (sebagai sumber informasi)

*Front desk* merupakan pusat kegiatan hotel, maka di mata tamu *Front desk* adalah wakil manajemen hotel secara keseluruhan. Untuk itu, seorang resepsionis harus dapat memahami atau menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu. Informasi penting bagi tamu karena para tamu sangat mengharapkan penjelasan atau keterangan sehubungan di daerah dimana mereka (tamu) berada, tentang hotel dan fasilitasnya.

4. *Psychologist* (sebagai seorang psikolog)

Seorang resepsionis harus selalu membiasakan diri untuk mengidentifikasi perilaku para tamu. Hal ini bermanfaat bagi resepsionis untuk menentukan cara yang terbaik untuk berhubungan dengan tamu. Reaksi yang resepsionis berikan kepada tamu dalam berbagai situasi juga berdampak pada kesan tamu. Sikap baik dan sabar yang ditunjukkan oleh seorang resepsionis besar kemungkinannya dapat mengubah persepsi dari perasaan kurang puas menjadi puas.

5. *Sales Person* (sebagai seorang penjual)

Tugas pokok seorang resepsionis, selain menyambut tamu yang tiba, adalah kemampuannya menjual kamar dan fasilitas lainnya dalam hotel.

## 2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Resepsionis Hotel

Menurut Darsono, (1992:52) tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis hotel yaitu: mempersiapkan penjualan kamar, melaksanakan penjualan kamar, dan melaporkan penjualan kamar sebagai berikut:

1. Menjaga akurasi rak kamar (jika hotel beroperasi secara manual).
2. Memeriksa baik pesanan kamar untuk yang akan tiba (*check-in*) hari ini dan kesiapan kamarnya. Hal ini dapat dilihat pada:
  - *Expected arrival list*
  - *Today's reservation rack* atau
  - Reservasi koresponden

Sebelum kamarnya di blok kamar harus terlebih dahulu ditetapkan (*room assignment*).

3. Menghitung jumlah kamar yang tersedia (masih atau tidaknya kamar yang akan dijual hari ini. Hal ini sering dilakukan apabila tingkat hunian kamar tinggi.
4. Membuat persiapan tamu *VIP*.
5. Membuat persiapan tamu rombongan.
6. Menerima tamu perorangan yang datang secara *walk-in guest*.
7. Menerima tamu perorangan dengan *reservation*.

8. Menerima tamu *VIP*.
9. Menerima tamu rombongan.
10. Menyusun laporan rincian penjualan kamar.
11. Menyusun laporan rekapitulasi penjualan kamar.
12. Menyusun laporan tamu menginap (*guest in the house list*).
13. Menyusun laporan tamu diharapkan berangkat (*expected departure list*).
14. Menangani tamu yang *chek-out*.
15. Menangani pindah kamar (*room change*).
16. Menangani keluhan tamu (*guest complaints*).

### 2.3 Kepribadian Resepsionis Hotel

Menurut (Koeswara, 1991:12) seorang resepsionis hotel yang profesional, selain memiliki keterampilan untuk dapat melaksanakan tugasnya, dan harus didukung dengan kepribadian yang baik karena seseorang sangat besar pengaruhnya terhadap hasil pekerjaannya, kepribadian adalah suatu organisasi yang dinamis, yaitu selalu mengalami perubahan atau berproses. kepribadian dapat merubah kearah yang lebih baik atau menyimpan kearah kepribadian buruk.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepribadian seseorang adalah lingkungan. Seseorang resepsionis hotel yang dalam pekerjaannya secara langsung berhubungan dengan tamu harus siap secara fisik maupun mental sebelum memulai pekerjaan tersebut. Mengingat kepribadian merupakan organisasi yang dinamis maka seorang resepsionis dapat optimis menyempurnakan kepribadiannya dari waktu ke waktu sesuai dengan apa yang diharapkan, karena kepribadian seorang resepsionis yang tidak baik, berpengaruh besar pada hasil kerja dan kepuasan tamu. Paul B. White dan Helen Beckley (1973:6) dalam bukunya *Hotel Reception*, menyatakan bahwa kepribadian atau personaliti mempunyai makna sebagai berikut:

#### 1. *Pleasantess*

*Goodmanners and a smile are natural assets* (Seorang resepsionis hotel diharapkan mampu menyenangkan para tamu melalui kesopan-santunan

disertai senyum yang ramah. Hal ini merupakan suatu aset yang tidak pernah habis dalam suatu hotel).

2. *Eagerness*

*Eagerness to help others, with a liking for people and a willingness to serve them* (Seorang resepsionis hotel harus mempunyai keinginan kuat yang timbul dari dalam dirinya untuk membantu para tamu dan rela melayani tamu dengan menyuguhkan pelayanan yang PRIMA. Hal ini merupakan salah satu unsur kepribadian).

3. *Respect*

*Respect for other people courtesy costs nothing* (Seorang resepsionis hotel harus memahami bahwa melayani, menghormati dan menghargai tamu sangatlah penting. Bersopan santun dan ramah tamah terhadap semua tamu tidak membutuhkan biaya).

4. *Sense of responsibility*

*Sense of responsibility is a realisation that what one does and says is important* (Memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan merupakan sebuah realisasi bahwa apa yang resepsionis lakukan dan katakan kepada para tamu adalah penting).

5. *Orderly mind*

*Essential for methodical and accurate work* (Seorang resepsionis harus memiliki pola pikir yang teratur dan terarah dalam melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan akurat).

6. *Neatness*

*Neatness indicates pride in self and job* (Seorang resepsionis harus rapi dan bersih menunjukkan bahwa dirinya bangga dengan pekerjaannya).

7. *Accuracy*

*Accuracy in everything done is of paramount importance* (Seorang resepsionis yang teliti dalam melakukan setiap pekerjaan merupakan suatu nilai yang sangat penting).

8. *Loyalty*

*Loyalty to management and colleagues makes good team work* (Seorang resepsionis dituntut untuk mewakili sikap setia/loyal kepada manajemen hotel dan rekan kerjanya. Karena kerja sama tim yang tangguh merupakan kunci keberhasilan setiap pekerjaan).

9. *Intelegence*

*Intelegence of common sense at all times* (Seorang resepsionis harus menggunakan pola pikir positif dalam melayani tamu).

10. *Tact*

*Tact saying and doing the right thing at the right time* (Mengatakan sesuatu dengan bijaksana serta melakukan segala sesuatu secara benar saat melakukan pekerjaan merupakan ciri kepribadian yang kuat).

11. *Yearning to be good receptionist*

*A love of the work is essential* (Untuk menjadi resepsionis yang baik harus timbul keinginan untuk mencintai pekerjaan tersebut).

### **2.3.1 Receptionist Grooming**

*Grooming* dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seorang resepsionis hotel. Sebagai pembentuk citra hotel dimata tamu oleh karena itu, resepsionis harus membentuk kesan yang baik dengan betul-betul menjaga standar tinggi untuk kebersihan dan kesehatan pribadi. Menurut Darsono, (1992:39) *Receptionist grooming* dibagi dalam dua bentuk, yaitu: secara fisik dan secara psikis.

a. *Grooming* secara fisik, menyangkut hal-hal sebagai berikut:

- kebersihan diri
- ketentuan tentang seragam (*uniform*)
- perhiasan
- rambut
- tata rias

- b. *Grooming* secara psikis menyangkut hal-hal sebagai berikut:
- Pada saat bekerja wajah selalu dalam keadaan fresh dengan ekspresi muka yang menyenangkan
  - Menunjukkan sikap positif terhadap hotel dan pekerjaan
  - Selalu bersikap diplomatis dalam menghadapi masalah, hindari mengandalkan emosi
  - Tidak mengutamakan urusan pribadi dalam pekerjaan
  - Berbicara dan menanggapi pembicaraan secara intelek
  - Dapat mengerti gagasan orang lain dan dapat bekerja dalam tim

### 2.3.2 Sifat-sifat (*Attributes*) Resepsionis Hotel

Menurut Darsono, (1992:48) sifat-sifat yang harus dimiliki oleh seorang resepsionis hotel adalah sebagai berikut:

- A high sense of personal grooming: uniform must be clean and neatly pressed.* (Memiliki kebiasaan untuk berpenampilan baik dan rapi di tempat kerja. Pakaian seragam hendaknya dirawat dengan baik agar tetap bersih dan rapi).
- Personal hygiene: this imperative to front office personal.* (Perawatan diri: hal ini adalah sesuatu yang mutlak bagi seorang resepsionis hotel).
- Self-confidence.* (Memiliki rasa percaya diri).
- Communication must be correct and clear.* (Komunikasi harus jelas dan benar).
- Ability to remember names and faces.* (Kemampuan untuk mengingat nama dan wajah para tamu hotel).
- Good manners.* (Memiliki tata cara dan etika yang baik).
- Ready smile.* (Selalu dalam keadaan ceria dan murah senyum).
- Physical fitness.*

(Kesegaran jasmani)

i. *Quick decision making ability.*

(Mampu membuat keputusan dengan cepat).

## 2.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam kamus umum bahasa Indonesia adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli hal ini sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti ‘‘setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu’’. (Tjiptono,2004:6). Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudahnya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi.

Sedangkan Barata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, mengatakan bahwa:

‘‘suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.’’ (Barata, 2003:9)

Selain itu Barata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan

kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. (Sutopo dan Sugiyanti, 1998:25). Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut (Martini, 1996) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah/beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

## 2.5 Dasar dasar pelayanan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami dasar-dasarnya. Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998 : 167) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan;
2. Berikan pelayanan yang efisien;
3. Naikkan harga diri tamu;
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin;
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan;
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan;
8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

## 2.6 Sikap Dasar Etika Pelayanan

Menurut Suherlan dan Budhiono (2013:147) sikap dasar etika pelayanan ada 7 (tujuh) yaitu:

1. Sikap '*WELCOME PROBLEM*', bersedia menerima permasalahan pelanggan.
2. Sikap '*I CAN DO*', siap melakukan tugas.
3. Sikap '*EMPATI*', mampu meraba-rasakan perasaan pelanggan.
4. Sikap '*ASERTIF*', mampu menghargai orang lain tanpa mengorbankan hak diri sendiri.
5. Sikap '*MENDENGAR*', memusatkan perhatian kepada apa yang dikatakan orang lain, termasuk perilaku dan perasaannya.
6. Sikap '*TIM PARTISIPATIF*', mau terlibat dan bekerjasama, saling membantu didalam kelompok.
7. Sikap '*PROFESIONAL*', berkaitan dengan sikap yang menggambarkan kompetensi individu.

## BAB 3 GAMBARAN UMUM

### 3.1 Profil Dan Sejarah Hotel Sahid Surabaya.

Hotel Sahid Surabaya dibangun mulai pada bulan Juni 1973, pemiliknya yaitu PT. Bhima Sakti, sedangkan hotelnya diberi nama "Hotel Bhima Sakti". Awalnya Hotel Bhima Sakti tersebut akan dibangun 100 kamar, akan tetapi berkembang menjadi 250 kamar. Dasar pembangunan hotel ini adalah dengan menggunakan fasilitas penanaman modal dalam negeri (PMDN), dan pendanaannya berasal dari modal pemegang saham ditambah dana tambahan kredit investasi dari Bank Bumi Daya (BBD).

Pembangunan proyek baru berjalan 2 tahun namun mengalami kemacetan karena kekurangan dana. Hal tersebut terjadi pada akhir tahun 1975. Pada saat macet, pembangunan fisik hotel baru berjalan kurang lebih 60%, dan hal ini berlangsung 6 tahun. Maka akhir 1980 sebagian saham dari PT. Bhima Sakti dijual pada Sahid Group, sehingga Sahid Group bisa menambahkan dana untuk melanjutkan proyek. Dengan demikian terjadi perubahan nama yaitu PT. Bhima Sakti menjadi Hotel Sahid Bhima Sakti. Kemudian pembangunan dilanjutkan dan berjalan kurang lebih 2 tahun dan berakhir tahun 1984.

Ternyata pelaksanaan pembangunan masih mengalami hambatan dengan kembalinya masalah intern para pemegang saham itu sendiri, maka pihak BBD selaku pemberi kredit menghentikan proyek sampai masalah intern terselesaikan.

Kondisi fisik bangunan pada saat itu sudah mencapai 80% pada akhir tahun 1989, masalah itu baru terselesaikan dimana para pemegang saham yang pertama mengundurkan diri. Kemudian sahamnya dijual ke BBD dan Sahid Group. Dengan nama PT. Satria Bhima Sakti tetapi nama hotelnya berubah menjadi Sahid Surabaya Hotel.

Kemudian pembangunan hotel yang cukup lama terbengkalai selama 6 tahun diteruskan pada awal tahun 1990 dan selesai pada akhir tahun 1990. Hotel Sahid Surabaya dibuka secara resmi dan beroperasi pada tanggal 9 November 1990. Hotel ini dibuka secara resmi oleh Bapak Soesilo Soedarman sebagai Menteri Pariwisata. Pada waktu itu ada beberapa menteri lainnya yang turut

menyaksikan antara lain yaitu, Bapak Soelarso yang pada saat itu menjabat sebagai Gubernur Jawa Timur turut serta menghadiri peresmian Hotel Sahid Surabaya.

Pada awal beroperasinya Hotel Sahid Surabaya hanya memiliki 100 kamar, kemudian disusul dengan kamar-kamar selanjutnya yang dilakukan secara berurutan. Ini berjalan hingga akhir juli 1990 dan semenjak itu Hotel Sahid Surabaya beroperasi sepenuhnya dengan jumlah 219 kamar termasuk 28 kamar *executive, junior suite* dan *president suite*.

Dan pada saat ini hotel Sahid Surabaya masih berdiri dan menjalankan roda usahanya di pusat kota Surabaya tanpa renovasi, jumlah kamar berkurang karena banyak yang tidak dapat dipakai lagi sehingga jumlah kamar yang awalnya 219 menjadi 195 kamar.

### **3.2 Visi dan Misi Hotel Sahid Surabaya**

#### **3.2.1 Visi Hotel Sahid Surabaya**

Hotel Sahid Surabaya mempunyai visi yaitu untuk berkembang menjadi sebuah hotel profesional dan mampu menumbuhkan kreatifitas, inovasi, produktivitas, terbukti sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan pelayanan yang sesuai standar internasional tanpa meninggalkan nilai-nilai dan harga diri budaya Indonesia.

#### **3.2.2 Misi Hotel Sahid Surabaya**

- a. Meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar menjadi terampil dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan secara profesional dan positif dalam menghadapi perubahan tuntutan masyarakat yang semakin canggih dan lingkungan yang kompetitif.

- c. Mempercepat pengembangan perseroan menjadi perusahaan yang profesional, produktif dan efisien, yang unggul dalam lingkungan yang semakin kompetitif.
- d. Meningkatkan upaya pengembangan usaha bisnis inti primer atau sekunder untuk bisnis inti yang mampu memantapkan keunggulan posisinya dalam kegiatan perekonomian Indonesia pada umumnya, dan industri pariwisata Indonesia khususnya.
- e. Menggali sumber pendanaan yang lebih inovatif dan menguntungkan perusahaan untuk membiayai pembangunan dan pengembangan usaha melalui pasar modal, lembaga keuangan nasional dan internasional serta menjalin kerja sama dengan pihak lain dalam upaya meningkatkan efisiensi dan produktifitas perusahaan.

### 3.3 Kamar dan Suites

Hotel Sahid Surabaya merupakan Hotel bintang tiga (\*\*\*) dengan bangunan 12 lantai yang terdiri dari 195 kamar dengan klasifikasi tipe yaitu:

- a. Superior Room
- b. Deluxe
- c. Deluxe Business Suite
- d. Business Suite
- e. Executive Suite
- f. Presidential Suite

tipe kamar tersebut dilengkapi dengan kamar mandi pribadi dengan air panas dan dingin, AC (*Air Conditioner*), TV dengan saluran dalam dan luar negeri, telepon dan sebagainya.

*Room rate* dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Room Rate Hotel Sahid Surabaya

No	ROOM TYPES	RATES		QTY
		Harga Internet	Harga Publish	
		Rp	Rp	
1.	Superior T/K	450.000	500.000 ++	76
2.	Deluxe Business T/K	550.000	800.000 ++	92
3.	Deluxe Business Suite	580.000	900.000 ++	4
4.	Business Suite	665.000	950.000 ++	4
5.	Executive Suite	740.000	1.200.000 ++	18
6.	Presidential Suite	-	3.500.000 ++	1

Sumber: Hotel Sahid Surabaya, 2016

Hotel Sahid Surabaya juga dilengkapi dengan beberapa *meeting room* diantaranya: Bromo Room dengan kapasitas 100 pax, Semeru Room dengan kapasitas 50 pax, Anjasmoro Room dengan kapasitas 50 pax, Lawu Room dengan kapasitas 150 pax, Raung Room dengan kapasitas 20 pax, Kawi Room dengan kapasitas 30 pax, Arjuno Room dengan kapasitas 40 pax, dan Wilis Room dengan kapasitas 40 pax. Hotel Sahid Surabaya ini sekarang mempunyai karyawan sekitar 180 karyawan belum termasuk tenaga harian atau *casual*, dan tenaga magang *trainee*. Hotel Sahid Surabaya dengan 12 lantai tangga lebar dilengkapi dengan fasilitas lift.

### 3.4 Fasilitas yang Disediakan (Fasilitas Kamar)

Hotel Sahid Surabaya memiliki 76 kamar tipe superior dengan interior lama dan memiliki 92 kamar tipe deluxe business dengan interior baru fasilitas sebagai berikut: *Breakfast for two person, Ac, Coffe maker, Shower bathroom, Wardrobe* (lemari), *Bath amenities, Hot and cold water, Slippers, Wi-fi, Bathtub,*

Tv, Sofa, *Working desk*, Minibar, *Telephone*, *Laundry service*, *Free daily complimentary 2 mineral water*, *Bloknote + pensil*.

Untuk Business Suite Hotel Sahid Surabaya memiliki 4 kamar dan Executive Suite ada 18 kamar dengan fasilitas sama Deluxe Business + *Hairdryer*. Tipe Presidential Suite Hotel Sahid Surabaya hanya memiliki 1 kamar dengan fasilitas sama + *Living room/table* dan *Mini Kitchen*.

### 3.4.1 Fasilitas Pendukung

Dalam Hotel Sahid Surabaya terdapat fasilitas pendukung yang disediakan untuk tamu hotel sebagai berikut:

- a. Toilet yang bersih ada di parkir hotel, loby, restoran, dan ruang pertemuan
- b. Tv 28 inc terdapat pada setiap kamar
- c. Ac
- d. Mini bar pada kamar tipe Presidenstial Suite
- e. Candi bentar Coffe shop
- f. Bekisar bar dan karaoke
- g. *Hall and function room*
- h. Taxi service
- i. Business center
- j. Area parker luas
- k. Salon dan warm spa
- l. Mushola
- m. Fitness center
- n. Free wi-fi hotspot
- o. Bilyard
- p. Kantor biro perjalanan
- q. Loby area
- r. Morning Call

### 3.5 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya

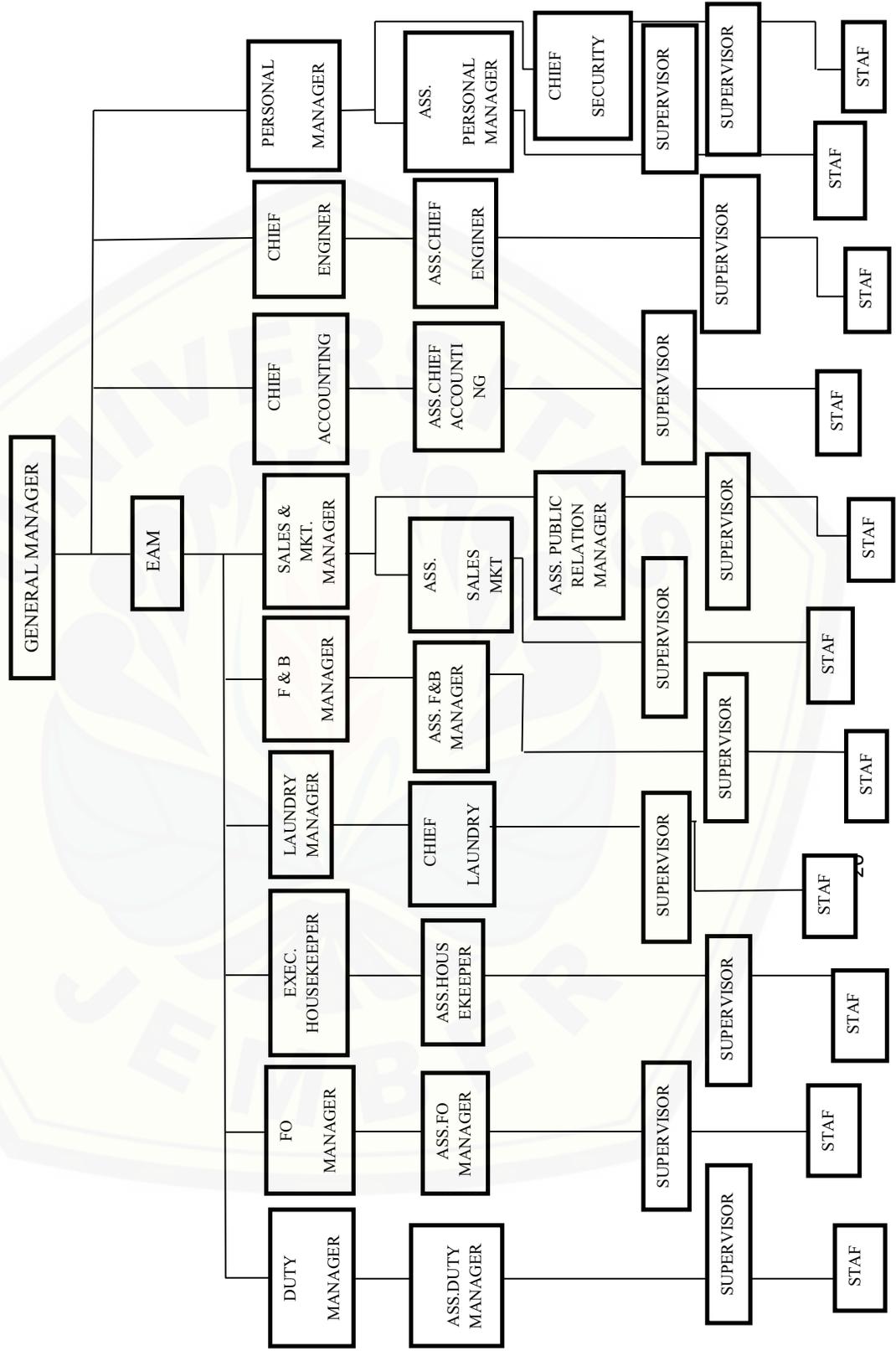
Menurut Perwani klasifikasi hotel dapat digolongkan menjadi 6, ditinjau dari berbagai segi yaitu, harga jual, jumlah kamar, tamu hotel, lama tinggal, lokasi hotel, dan aktifitas tamu sebagai berikut:

- a. Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya dilihat dari harga jual  
Jika dilihat dari harga jual hotel Sahid Surabaya tergolong *Continental plan hotel*, yaitu pengunjung membayar tarif kamar dan tarif makan pagi (*breakfast*) saja.
- b. Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya dilihat dari jumlah kamar yang tersedia  
Jika dilihat dari jumlah kamar yang tersedia Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan menjadi *Above average hotels*, yaitu hotel dengan jumlah kamar 100-300 kamar. Karena hotel Sahid Surabaya mempunyai 195 kamar dengan beberapa macam tipe, diantaranya: 31 kamar superior twin, 45 kamar king, 57 Deluxe Business twin 35 king, 4 Deluxe Business Suite, 4 Business Suite, 18 Executive Suite, Dan 1 Presidential Suite.
- c. Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya dilihat dari segi tamu hotel  
Hotel Sahid Surabaya dilihat dari aktivitas tamu termasuk hotel *business*. hal ini dapat dilihat dari jenis tamu yang kebanyakan tamu memiliki kepentingan bisnis dan tamu yang mengadakan pertemuan maupun acara di Hotel Sahid Surabaya.
- d. Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya dilihat dari segi lokasi hotel  
Hotel Sahid Surabaya termasuk *City hotel* yaitu hotel yang berada di tengah kota dan hotel Sahid Surabaya terletak di jantung kota Surabaya.
- e. Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya dilihat dari segi lama tinggal  
Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan menjadi hotel *transit* (singgah untuk sementara) karena lama tinggal tamu di hotel tersebut hanya untuk kepentingan bisnis.

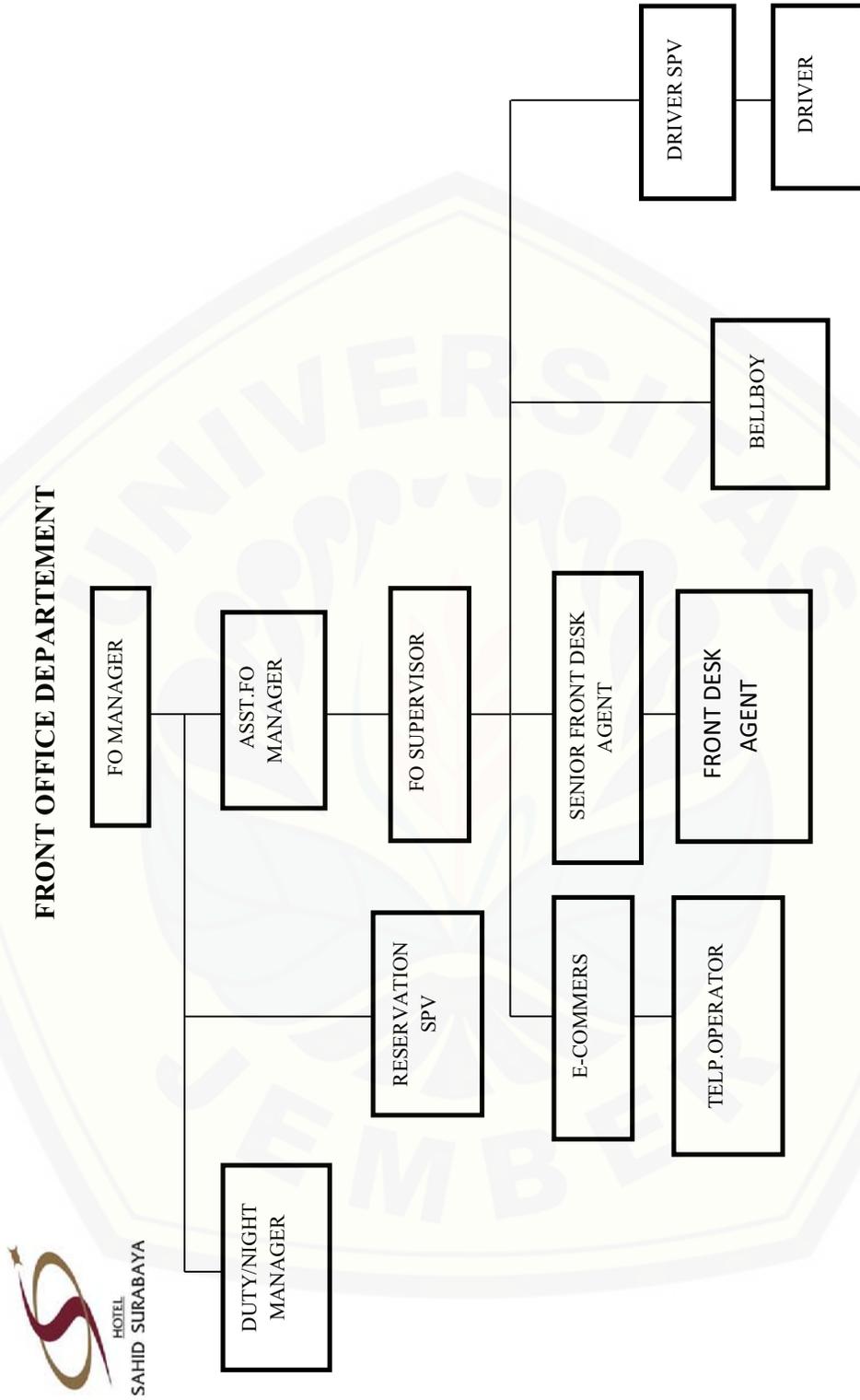
3.7 Struktur Organisasi

3.7.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya

Gambar 3.2 Organisasi Hotel Sahid Surabaya



3.7.2 Struktur Organisasi Front Office di Hotel Sahid Surabaya



Gambar 3.3 Organisasi Front Front Office Hotel Sahid Surabaya

### 3.6.3 Struktur Organisasi Hotel

Keberhasilan penyelenggaraan hotel salah satunya ditentukan oleh pemilihan bentuk organisasi. Bila bentuk organisasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan hotel maka hotel itu akan maju. Semua organisasi memerlukan kegiatan nyata dalam rangka mencapai apa yang direncanakan, dalam struktur itu digambarkan kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang dalam rangka suatu satuan organisasi.

Jabatan utama yang biasa dikenal di bisnis perhotelan umumnya terdapat pada hotel besar diuraikan sebagai berikut:

1. *General Manager (GM) (Alfansyah Abdullah)*

Merupakan pimpinan tertinggi puncak pimpinan dari sebuah organisasi hotel. Ia adalah orang yang bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan hotel dan unjuk kerja seluruh karyawannya, sebagai wakil dari kepentingan pemilik hotel.

2. *Assistant General Manager atau Executive Assistant Manager (Safira Angkasa.P)*

Wakil atau pembantu *General Manager*, *EAM* umumnya terdapat pada hotel-hotel besar dimana tugas-tugas *General Manager* perlu dibantu dan didukung oleh *EAM*.

3. *Controller (Ida Setia.W)*

Merupakan angkutan internal hotel, bertanggung jawab atas efektifitas pengelola administrasi dan penyajian data keuangan yang disusun setiap hari.

4. *Plant Engineer (Achmad Samsuddin)*

Yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, pengelolaan, dan perbaikan seluruh asset, seperti gedung beserta ornamennya hotel, perlengkapan mekanik dan elektronik, dan juga energy hotel.

5. *Executive Housekeeper (Sutondho Baktiar)*

Bertanggung jawab atas keberhasilan kamar-kamar tamu dan area umum yang dimiliki hotel, EH adalah jabatan yang memerlukan kerja keras

dengan mengerahkan seluruh kekuatan karyawan *housekeeping* untuk mencapai keberhasilan tugasnya.

6. *Human Resources Manager (Widijanti F.A)*

Bertanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel, tugas lain yang tidak kalah pentingnya antara lain menerima dan mengangkat pegawai baru, menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan, serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.

7. *Recreation Director (Ida Setia.W)*

Bertanggung jawab mengelola kegiatan hotel yang berkaitan dengan rekreasi, seperti tenis meja, squash dan lain sebagainya.

8. *Marketing and Sales Director (Dwi Noor Laelatus Syadiyah)*

Bertanggung jawab dalam memasarkan dan menentukan keberhasilan hotel dalam menjual produk-produknya ke konsumen.

9. *Food and Beverage Manager (Samsuri)*

*Food and Beverage* merupakan pendapatan terbesar kedua setelah kamar bertanggung jawab dalam mengelola dan menyajikan makanan dan minuman yang berkualitas, merencanakan menu.

10. *Front Office Manager (Sri Mulyantini)*

Orang yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang efektif dan efisien, dan memastikan bahwa para bawahannya menyambut tamu yang datang dengan cepat dan ramah, tamu-tamu yang telah reservasi mendapatkan kamar dan barang-barang tamu ditangani dengan benar.

11. *Security Director (Lulus Mujianto)*

Bertanggung jawab atas keamanan hotel secara keseluruhan.

#### **3.6.4 Front Office Department**

Di Hotel Sahid Surabaya ada beberapa macam bagian tugas dan tanggung jawab organisasi yang ada di kantor depan (*Front Office Department*) diantaranya yaitu:

1. *Front Office Manager*

Menciptakan kepuasan tamu, dan memberikan kesan positif terhadap tamu di area kerjanya. *Front office manager* melaporkan tugasnya kepada *General Manager* dan staff bawahan dari *front office manager*.

2. *Assistant Front Office Manager (Sri Mulyantini)*

Membantu kelancaran tugas di front office, menggantikan *front office manager* ketika berhalangan, dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya.

3. *Duty Manager (S. Restu Hendra)*

Mendukung pekerjaan operasional kantor depan secara menyeluruh dan mengontrol operasional lintas departemen untuk shift tertentu.

4. *Reservation Supervisor (Nurwidayani)*

Mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam *standard operating* prosedur yang berlaku di hotel, khususnya untuk pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan masalah pemesanan kamar

5. *Front Desk Supervisor (Danang Endarto)*

Memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staff front desk serta mengontrol kode akses computer di front desk

6. *Business Center Supervisor (Ida Setia.W)*

Mengatur dan mengarahkan segala aspek fungsi dari pusat bisnis untuk mencapai kepuasan yang tertinggi dari tamu

7. *Operator Telephone (Indah Novia)*

Memberikan pelayanan yang cepat, ramah tamah, dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon, baik yang berada didalam maupun hotel.

8. *Bell Captain (Karminto)*

Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari-hari *bell boy*, *doorman*, *entrance doorboy/girl*, *parking valet* (kalau tersedia), sesuai dengan standar hotel bersangkutan.

### 3.7 Jumlah Karyawan Hotel Sahid Surabaya

Jumlah keseluruhan karyawan Hotel Sahid Surabaya adalah sebanyak 180 karyawan, di bagi ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Daftar Tenaga Kerja di Hotel Sahid Surabaya

No	Jabatan	Jumlah
1.	<i>General Manager</i>	1
2.	<i>ADM</i>	2
3.	<i>F&amp;B Product</i>	25
4.	<i>F&amp;B Service</i>	23
5.	<i>Housekeeping</i>	39
6.	<i>Front Office</i>	24
7.	<i>Engineering</i>	19
8.	<i>Laundry</i>	8
9.	<i>Accounting</i>	12
10.	<i>Marketing</i>	6
11.	<i>Personalia/HRD</i>	4
12.	<i>Security</i>	17
	TOTAL	180

Sumber: Hotel Sahid Surabaya, 2016

### 3.8 Pembagian Jam Kerja

- a. Pembagian jam kerja setiap karyawan di Hotel Sahid Surabaya tergantung pada departemen masing-masing. Hal ini bertujuan untuk mengatur jadwal kerja karyawan hotel agar tidak binggung dalam melakukan pekerjaan mereka masing-masing dan biasanya para karyawan diberi *softcopy* masing-masing. Komunikasi di antara karyawan sangat penting dilakukan karena pada sebuah pekerjaan diperlukan suatu kerjasama yang baik agar menghasilkan kualitas kerja yang baik pula, pembagian jam kerja untuk *front office department* sebagai berikut:

- 1) *Morning shift*  
Jam 08.00-11.00 wib  
Jam 12.00-13.00 wib (istirahat)  
Jam 13.00-16.00 wib
- 2) *Afternoon shift*  
Jam 11.00-15.00 wib  
Jam 15.00-16.00 wib (istirahat)  
Jam 16.00-19.00 wib
- 3) *Evening shift*  
Jam 15.00-17.00 wib  
Jam 17.00-18.00 wib (istirahat)  
Jam 18.00-23.00 wib
- 4) *Night shift*  
Jam 23.00-07.00 wib

### 3.8 Filosofi Logo Hotel Sahid

Hotel Sahid Surabaya dibuka secara resmi dan beroperasi pada tanggal 9 November 1990, dengan harapan membangun meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen. Berikut filosofi logo Hotel Sahid Surabaya:



Gambar 3.5 Logo Hotel Sahid Surabaya

a. Lingkaran Gold atau Emas

Lingkaran emas yang melingkari huruf 'S' menunjukkan bahwa Hotel Sahid tergabung dalam Sahid Group, memiliki 17 hotel yang beroperasi dan rencana yang berambisi untuk cepat melakukan ekspansi diseluruh nusantara Indonesia.

b. Huruf 'S'

Huruf 'S' melambangkan Hotel Sahid itu sendiri, dengan adanya huruf 'S' tersebut bertujuan agar mudah diingat.

c. Warna Merah & Emas

Melambangkan semangat, kemegahan pada sesuatu yang memiliki nilai tinggi. Terlihat pada kemegahan arsitektur modern di padupadakan dengan jawa, baik arsitektur Hotel Sahid Surabaya dan Hotel Sahid lainnya memberikan warna nuansa dinamis, aktif, agresif untuk mengadakan perubahan positif dan jeli melihat peluang, merupakan warna yang dapat memperkaya warna emas.

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan Praktek Kerja Nyata di Hotel Sahid Surabaya pada tanggal 9 Februari sampai dengan 9 Mei 2016, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Front Office* merupakan jantung dari sebuah hotel dan orang yang pertama kali melayani atau berkomunikasi langsung dengan tamu, khususnya di Hotel Sahid Surabaya. Tugas utama resepsionis di Hotel Sahid Surabaya adalah menerima tamu yang tiba, menjual kamar, melayani pemesanan kamar, hingga menangani keluhan tamu sesuai dengan SOP (*Standard operational procedure*) yang berlaku di perusahaan.

### 5.2 Saran

Dengan tidak mengurangi rasa hormat penulis kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan tugas akhir ini, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai masukan untuk Hotel Sahid Surabaya.

Adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Kurang dinginnya *AC (Air Conditioner)* pada setiap ruangan, supaya bisa di perbaiki agar tidak mendapat *complain* secara berulang-ulang dari tamu.
2. Tenaga *reception* pada Hotel Sahid Surabaya sangat kurang, sehingga alangkah baiknya jika membuka *recruitment* karyawan baru pada bagian *reception*. Dengan adanya tenaga tambahan ini diharapkan staf *reception* tidak lagi mengalami *overlapping* dalam mengerjakan semua tugas *receptionist* di Hotel Sahid Surabaya.
3. Staf *reception* harus tetap ramah ketika tamu meminta apa yang menjadi hak mereka, tamu adalah prioritas utama bagi hotel.
4. Penanganan *complain* tamu haruslah di atasi dengan cepat, karena masih ada karyawan yang hanya mendengarkan keluhan tamu lalu diabaikan tanpa memberikan solusi apapun pada tamu.

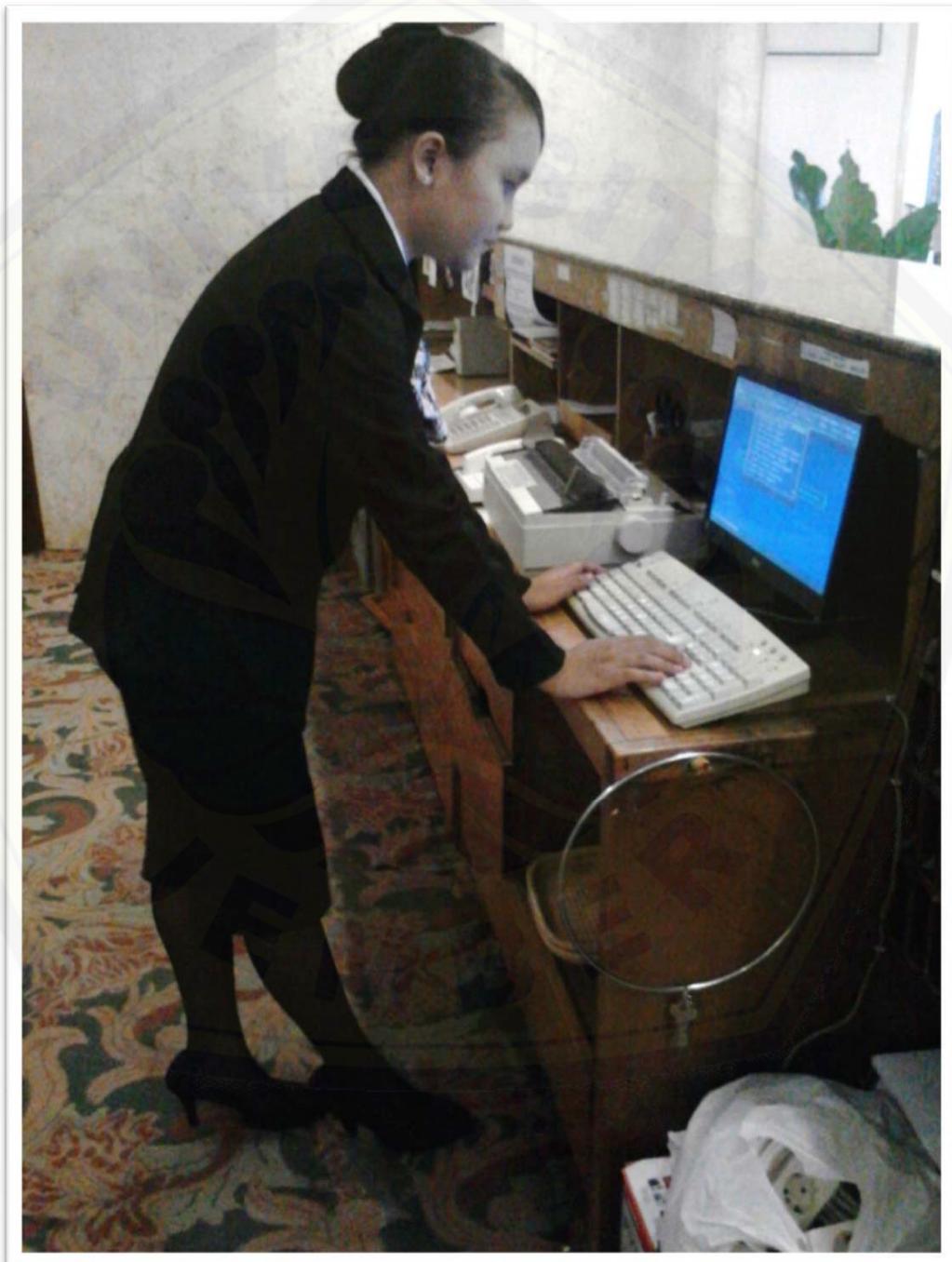
**DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Darsono, Agustinus. 1992. *Front Office Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Dix, Colin, and Chris Baird. 1992. *Front Office Operations*. London. Third Edition.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Martini, M Hadari, 1996. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Koeswara, 1991. *Teori-teori Kepribadian*. Bandung: Eresco Feist.
- Manurung, Heldin dan Tarmoezi, Trizno. 2005. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: KBI.
- Sambodo, Agus & Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiarto, Sulartiningrum. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- Suherlan, Herlan MM & Budiono, Yono MBA, MSC. 2013. *Psikolog Pelayanan*. Badung: Media Perubahan.
- Sulastiyono, Agus. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta, cv.
- Sutopo dan Sugiyanti, 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI.
- White, Paul B. And Helen Beckley, 1973. *Hotel Reception*. Edinburgh: Edward Arnold Ltd.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Chek EA (*Expected Arrival*) & ED (*Expected Departure*)



Lampiran 2

Brosur Hotel Sahid Surabaya



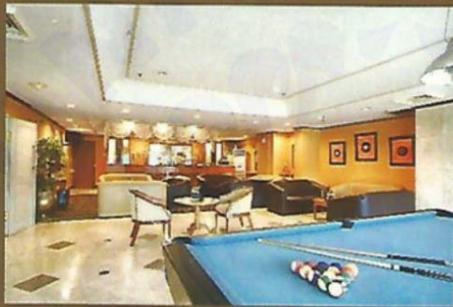
**Lampiran 3**

**Fasilitas Hotel Sahid Surabaya**

**FASILITIES**



Hotel Sahid Surabaya has a range of facilities to support MICE events at our prestigious function hall. Hotel Sahid Surabaya also provide various facilities for family recreation.



- Laundry & Dry Cleaning Service
- Fast Wireless Internet Access
- 24 hours Room Service
- City Shuttle
- Airport Shuttle
- Meeting Rooms
- Candi Bentar Restaurant
- Bekisar Bar & Lounge
- Well-ness Center



**Lampiran 4**

**Fasilitas Layanan Hotel Sahid Surabaya**



**SERVICES**

Not only serving your accommodation, Hotel Sahid Surabaya also provide recreation facilities for the guest.

- Sahid Fitness Center
- Spa
- Lia Beauty Salon



Laundry & Dry Cleaning Service  
Open daily  
06.00 am - 20.00 pm



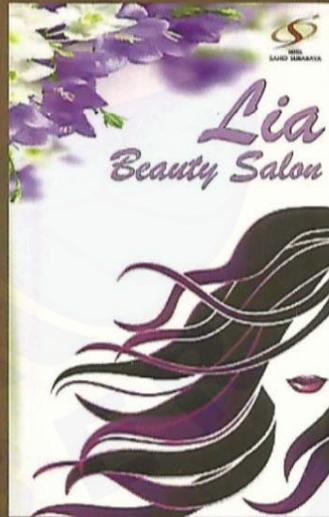
Sahid Fitness Center  
Open daily  
10.00 am - 18.00 pm



Spa  
Open daily  
10.00 am - 18.00 pm

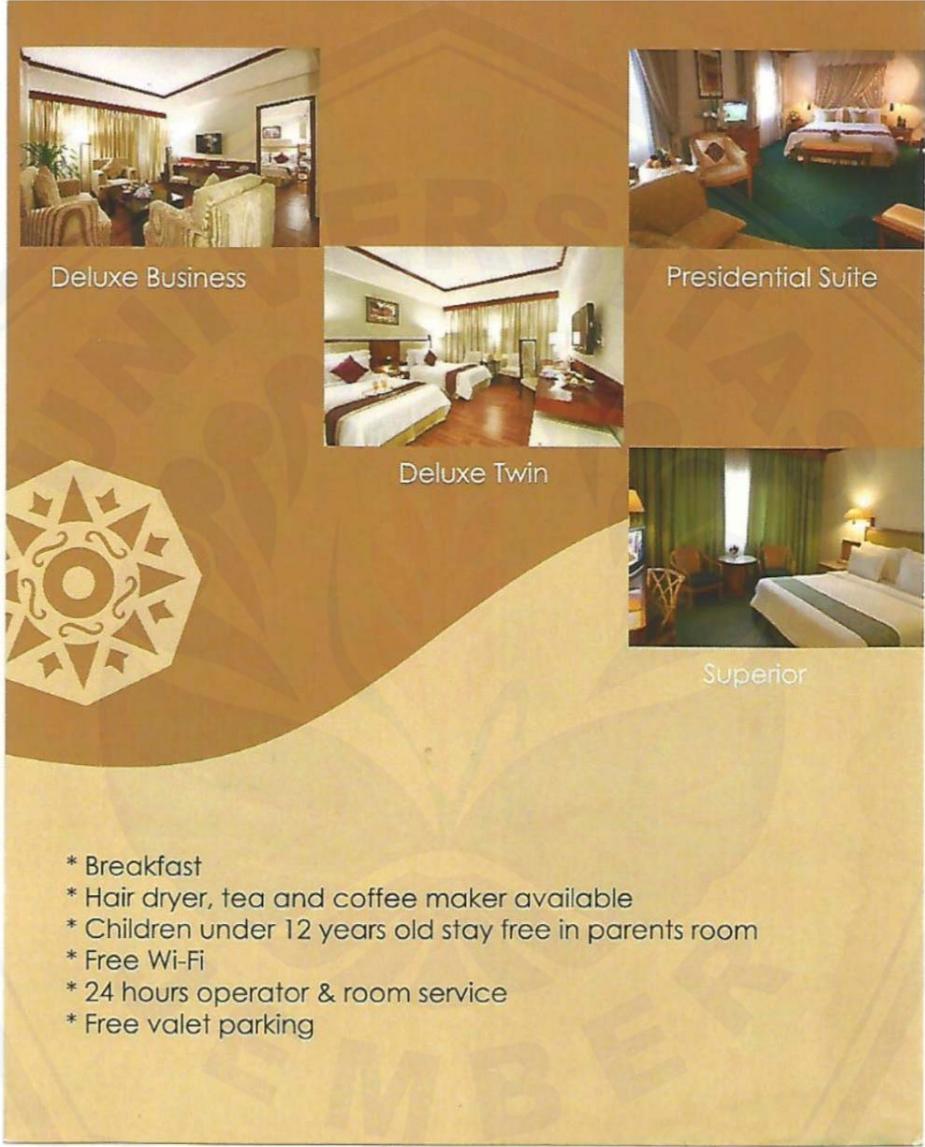


Lia Beauty Salon  
Open daily  
10.00 am - 18.00 pm



**Lampiran 5**

**Fasilitas Kamar Hotel Sahid Surabaya**



Deluxe Business

Presidential Suite

Deluxe Twin

Superior

- \* Breakfast
- \* Hair dryer, tea and coffee maker available
- \* Children under 12 years old stay free in parents room
- \* Free Wi-Fi
- \* 24 hours operator & room service
- \* Free valet parking

Lampiran 6

Miscellaneous Charge

**HOTEL**  
**SAHID SURABAYA**  
**SURABAYA**

No. 200309

MISCELLANEOUS CHARGE

DATE: \_\_\_\_\_

NAME \_\_\_\_\_ ROOM OR ACCT. NO. \_\_\_\_\_

DATE \_\_\_\_\_ SYMBOL \_\_\_\_\_ AMOUNT \_\_\_\_\_

DO NOT WRITE IN THE ABOVE SPACE

EXPLANATION	SYMBOL	AMOUNT

SIGNED BY: \_\_\_\_\_

Lampiran 7

Formulir Registrasi

HOTEL SAHID SURABAYA SURABAYA		FORMULIR A No. 000119		
PLEASE UNDERLINE FAMILY NAME MR/MRS/MISS NAMA/NAMA : INITIALS :		DATANG TANGGAL : ARRIVAL DATE		
ALAMAT RUMAH HOME ADDRESS :		BERANGKAT TANGGAL : DEPARTURE DATE		
KEBANGSAAN NATIONALITY :		TANGGAL LAHIR : DATE OF BIRTH	DATANG DARI COMING FROM	
PASSPORT NO. :		ISSUED BY :	PERGI KE : GOING TO	
PEKERJAAN PROFESSION :		MAKSUD KEDATANGAN : PURPOSE OF VISIT		
COMPANY AFFILIATION :		<input type="checkbox"/> PLEASURE <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> OFFICIAL		
SETTLEMENT OF MY ACCOUNT SHALL BE BY :		FOR OFFICIAL USE ONLY		
<input type="checkbox"/> CASH <input type="checkbox"/> COMPANY AND GUARANTEED BY :		<input type="checkbox"/> VOUCHER <input type="checkbox"/> GUARANTEE LETTER FOR PAYMENT		
<input type="checkbox"/> CREDIT CARD COMPANY : NO. :		TANDA TANGAN / SIGNATURE		
ROOM NO.	PERS.	RATE (INCL. SERVICE AND TAX)	RES. BY	CLERK

Lampiran 8

*Guest Comment*

**F & B Guest Comment**

Kami akan sangat menghargai waktu yang anda luangkan untuk menjawab pertanyaan berikut :  
*We would appreciate a few moments of your time to complete the following questionnaire*

Outlets :  Candi Bentar Cafe  Bekisar Bar

	Baik Good	Sedang Average	Kurang Poor
- Kualitas Pelayanan <i>Quality of Service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Kualitas Makanan / Minuman <i>Quality of Food / Beverage</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Keramah-tamahan karyawan <i>Staff Friendliness</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Nilai dari Harga yang dibayarkan <i>Value of Money</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Nama yang melayani anda  
*Name of Server* \_\_\_\_\_

- Saran Anda  
*Ycur Suggestions* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nama/Name : \_\_\_\_\_  
Alamat/Adress : \_\_\_\_\_  
Company : \_\_\_\_\_  
Tanggal/Date : \_\_\_\_\_  
Phone No. : \_\_\_\_\_

Terima kasih atas saran anda. Mohon kartu ini diberikan kepada yang bertugas  
*Thank you for your valuable comment. Please kindly give it to the Staff*

Lampiran 9

Room Reservation Form

**ROOM - RESERVATION FORM**



**HOTEL  
SAHID SURABAYA**

	FILE	NAME	INITIALS
	Mr. Mrs. Miss.		

DATE-MONTH-YEAR			WAS	NOW	WAS	NOW	FLIGHT	TIME
IN								
OUT								

REQUESTED BY	TYPE	WAS	NOW	RATE	ROOM	S.A.	VIP	REMARKS	NO P-U	PICK-UP
PERSONAL	SINGLE - SWB									
PHONE	DOUBLE - DWB				ACCOUNT INSTRUCTIONS					
TELEX	TWIN - TWB				PERSONAL			DEPOSIT		
FAX	BUSINESS SUITE				COMPANY			C.R No.		
CABLE	EXECUTIVE SUITE				AGENT			CONTACT		
LETTER	PRESIDENT SUITE				OTHER			PHONE		
CMJ - CMS	EXTRA BED - EB				CARD No.			TELEX/FAX		

COMPANY NAME : \_\_\_\_\_

ADDRESS : \_\_\_\_\_

SPECIAL REQUEST : \_\_\_\_\_

---

SIGNATURE : \_\_\_\_\_ DATE : \_\_\_\_\_

RACK SLIP

INITIALS	DATE

CHART

INITIALS	DATE

Lampiran 10

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI <b>UNIVERSITAS JEMBER</b> FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121 <a href="mailto:ftsp@unj.ac.id">Email : ftsp@unj.ac.id</a>		
<b>SURAT TUGAS</b> Nomor : 550/UN25.1.2/SP/2016			
<p>Berdasarkan surat dari Pimpinan Hotel Sahid Surabaya Kabupaten Surabaya Nomor : 024/PM/HSS/Srt/II/2016 tanggal 18 Pebruari 2016 perihal Persetujuan Tempat Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :</p>			
<b>No</b>	<b>NAMA</b>	<b>NIM</b>	<b>Program Studi</b>
1.	Soliha	130903102034	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Novita Fati Isyana	130903102004	DIII Usaha Perjalanan Wisata
<p>Untuk melaksanakan kegiatan magang di Hotel Sahid Surabaya Kabupaten Surabaya terhitung mulai tanggal 9 Pebruari 2016 sampai dengan 9 Mei 2016.</p> <p>Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.</p> <p style="text-align: right;">Jember, 22 Pebruari 2016 an Dekan Pembantu Dekan I,</p> <p style="text-align: right;"> Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D. NIP 19610828 199201 1 001</p>			
<p>Disampaikan Kepada :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pimpinan Hotel Sahid Surabaya Kabupaten Surabaya</li><li>2. Kaprodi D-III Usaha Perjalanan Wisata</li><li>3. Mahasiswa yang Bersangkutan</li></ol>			

Lampiran 11

Surat Balasan Hotel Sahid Surabaya



Kepada Yth :  
Bapak Drs, Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto  
J E M B E R

No : 024/PM/HSS/Srt/II/2016  
Hal : Surat Balasan Praktek Kerja Nyata

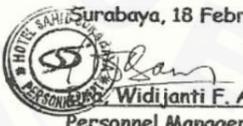
Dengan Hormat,

Sesuai dengan surat nomer : 299/UN25.1.2/SP/2016, tertanggal 02-02-2016, perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember . Rencana akan dilaksanakan pada tanggal 09 Februari - 09 April 2016, pada prinsipnya kami tidak keberatan serta menyetujui Mahasiswa dari Universitas Jember atas nama sebagai berikut :

NAMA MAHASISWA	NIM
SOLIHA	130903102034
NOVITA FATI ISYANA	130903102004

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 18 Februari 2016



Widiyanti F. A  
Personnel Manager



matra No. 1 Surabaya - Indonesia, P.O. BOX 1000, Telephone : (031) 5032711 - 5036632 Fax : (031) 5036292 Email : sahidsub@hotelsahid-surabaya.com

Lampiran 12

Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor: 1394 /UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par NIP 198801052015042003	Penata Muda Tk.1 / IIIb	Tenaga Pengajar	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Soliha  
NIM : 130903102034  
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : Peran Kinerja Resepsionis Terhadap Pelayanan Tamu Di Front Office Departemen Hotel Sahid Surabaya

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember  
Pada Tanggal : 2 Mei 2016,  
Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi M.A.  
NIP 195207271981031003

Tembusan  
1. Kasubag. Pendidikan  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Peringgal *f.*

Lampiran 13

Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata (PKN)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
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	70	B
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A
3	Etika	80	A
4	Disiplin	70	B
<b>NILAI RATA - RATA</b>			

**Identitas Mahasiswa yang dinilai :**

Nama : SOLIHA .....  
 N I M : 130903102034 .....  
 Jurusan : Ilmu Administrasi .....  
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata .....

**Yang menilai :**

Nama : MISOI .....  
 Jabatan : KOORDINATOR EMPLOYEE RELATION .....  
 Instansi : HOTEL SAHID SURABAYA .....  
 Tanda Tangan :  .....

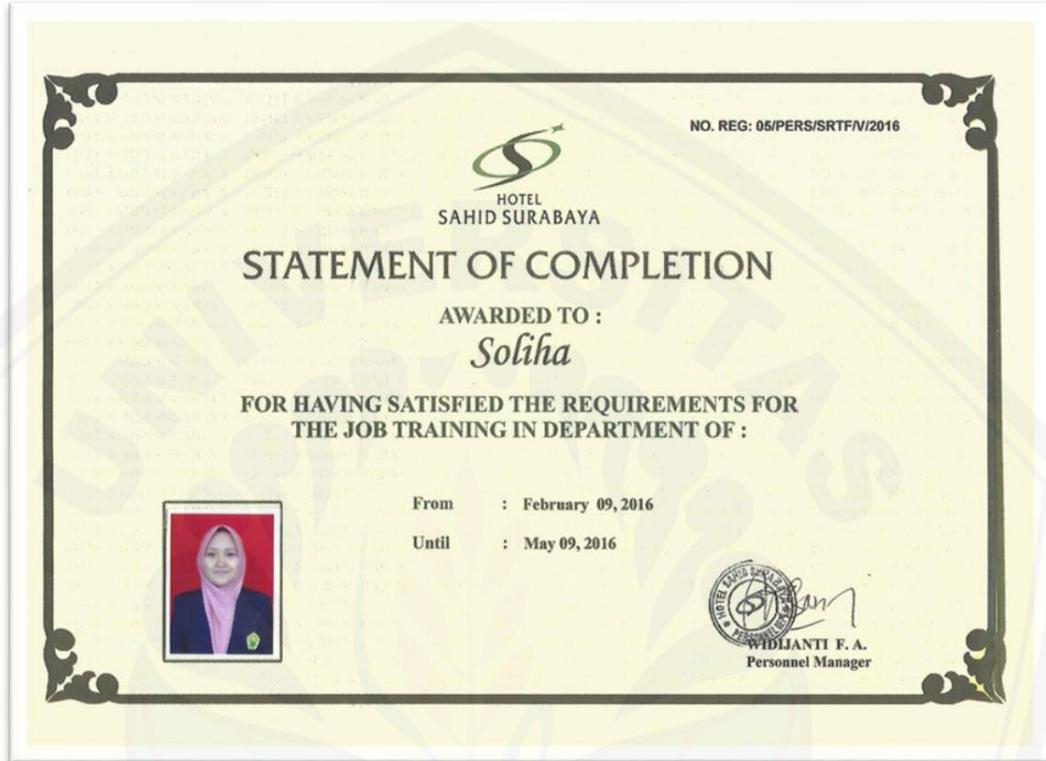


**PEDOMAN PENILAIAN :**

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 14

Sertifikat praktek kerja nyata



Lampiran 15

Evaluation Form

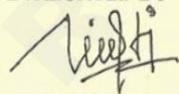
  
HOTEL  
SAHID SURABAYA

**TRAINING EVALUATION**

NAME : SOLIHA  
SCHOOL/ COLLAGE : UNIVERSITAS JEMBER  
DEPARTMENT/ OUTLET : FRONT OFFICE

No.	FACTOR	CLASSIFICATION			
		EXCELLENT	GOOD	FAIR	UNACCEPTABLE
1	ATTENDANCE	95			
2	APPEARANCE	95			
3	PRACTICAL SKILL	90			
4	INITIATIVE	90			
5	RESPONSIBILITY	90			
6	COOPERATION	85			
7	COURTESY	85			
8	PERSONALITY	85			
9	DRIVE	95			
10	MOTIVATION	90			

80 - 100 : A : EXCELLENT  
66 - 75 : B : GOOD  
56 - 65 : C : FAIR  
45 - 55 : D : UNACCEPTABLE  
< 45 : E : RE-TRAINED

EVALUATED BY  
  
MISDI, SH  
EMPLOYEE RELATION

Jl. Sumatera No. 1-15 Surabaya  
Phone (031) 5032711 Fax. (031) 5036292  
Email: info@sahidsurabaya.com Website: www.sahidsurabaya.com